

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad,¹ Mutia Cherawaty Thalib,² Sri Nanang Meiske Kamba³

Fakultas hukum Universitas Negeri Gorontalo
Jl. Jenderal Sudirman No. 6, Kelurahan Dulalowo Timur, Kecamatan Kota
Tengah, Kota Gorontalo, Kode Pos 96128

Email: lindaarsyas06@gmail.com,¹ mutiachrawaty@yahoo.co.id,²
srinanangmeiskekamba@ung.ac.id³

Abstract

This research aims to find out what form of consumer legal protection exists for setting changing rates for IndiHome services and what are the inhibiting factors for consumer legal protection for setting changing rates for Indihome services. The method used in this research uses empirical methods or sociological legal research. Researchers use empirical research because in this research the object to be researched is consumer legal protection against changing tariffs for Indihome services. The research results show that in terms of consumer protection, the state is responsible for protecting consumer rights in the business world. These consumer rights are regulated clearly and in detail in Indonesian laws and regulations. Consumer rights and obligations are regulated in the Consumer Protection Law (UUPK). Not only in the interests of consumers, the Consumer Protection Law is also a reference for the relationship between business actors and consumers which can be mutually beneficial for both and factors inhibiting/obstacles to legal protection of consumers by indihome service providers, namely lack of communication between customers and service providers and lack of access to information from customers, as well as factors inhibiting/obstacles to consumer legal protection from Indihome customers. Customers' ignorance of their rights and obligations as consumers and minimal response from Indihome service providers.

Keywords : Legal Protection; Consumers; Indihome Services

A. Pendahuluan

Indonesia dalam konstitusi merupakan Negara Hukum yang perwujudannya tercermin ke dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat untuk membatasi kekuasaan negara (pemerintah) dan memberi pedoman bagi rakyat dalam menjalankan aktivitasnya sebagai warga negara.¹

¹ Achir Nuvazria . 2020. "Normative Annotations of Regional Regulations On Transparency". Jambura Law Review, JALREV 2 (1): 83-100

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

Konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hukum konsumen mempunyai skala lebih luas dalam aspek hukumnya yang terkandung di dalamnya, salah satunya bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya. Misalnya bagaimana cara mendapatkan dan mempertahankan hak-hak para konsumen (Jamaah Umroh) terhadap perilaku usaha yang menyimpang. menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.²

Dalam kegiatan bisnis ada hubungan timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen serta memberikan kepuasan dari pemenuhan kebutuhan produk untuk kepentingan konsumen sendiri.³ Konsumen biasanya berada pada posisi yang lemah sehingga dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang memiliki ekonomi dalam posisi tidak lemah. Disebutkan, konsumen adalah pihak yang mudah digunakan untuk pelaku usaha menjalankan bisnisnya sendiri sampai kebutuhan muncul ketentuan hukum yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing penyelenggara dan konsumen tersebut.

Dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 mengenai Telekomunikasi, mengatakan “jasa telekomunikasi ialah layanan telekomunikasi demi mencukupi keperluan berkomunikasi serta memakai jaringan telekomunikasi”. Pada saat ini layanan internet yang digunakan masyarakat sebagai konsumen berasal dari PT.Telkomsel yang menyediakan berbagai

² A. Abdurrahman, (1986) Kamus Ekonomi - Perdagangan, Gramedia, hal 230

³ Abdul R. Saliman. 2010. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: kencana. Hlm.209

layanan tambahan sebagai kewajiban pihak Telkom demi mencukupi kebutuhan konsumen.⁴

Berhubung Jasa Telekomunikasi yaitu Indihome termasuk salah satu penyedia layanan internet terbesar di Indonesia. Layanan yang diberikan oleh Indihome tidak terbatas di sektor internet, tetapi juga pada sektor telepon, dan TV Kabel. Khusus untuk layanan internet, Indihome menawarkan berbagai paket kepada para konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Dalam perkembangannya Indihome juga telah menyebar luas ke hampir seluruh Indonesia. Hal ini juga menyebabkan pelanggan produsen ini terus meningkat setiap tahun. Antara pihak Indihome dan konsumennya merupakan pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian/perikatan. Perjanjian tersebut dilakukan secara baku (tertulis) antara kedua belah pihak. Kontrak diantara Indihome dengan pelanggan juga merupakan perjanjian baku, dan telah ditentukan sebelumnya oleh pihak perusahaan. Disebutkan dalam informasi berlangganan dalam penggunaan IndiHome bahwa jumlah tagihan setiap bulan, paket tambahan (Add-on), sewa ONT, STB, serta channel IndiHome TV bisa memiliki perubahan sewaktu-waktu, pemberitahuan melalui www.indihome.co.id, SMS, email, aplikasi myIndiHome, serta/atau channel lain yang disediakan Telkom.⁵

Pihak indihome memiliki dasar/kebijakan merubah komponen biaya dengan dan atau tanpa memberitahu kepada pelanggan yang tercantum pada syarat dan ketentuan layanan indihome menjelaskan⁶:

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

1. Biaya Layanan IndiHome terdiri dari:
 - a. Biaya Pasang Baru (PSB), biaya perubahan Layanan IndiHome, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita, dan biaya terkait lainnya yang berlaku bagi PELANGGAN dari waktu ke waktu (termasuk biaya instalasi tambahan dalam butir 6 di bawah ini);

⁴ Ghina Almira, Humaira. 2022. " Perlindungan Konsumen Jasa Layanan Indihome". Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Vol. 6 (3).

⁵ Telkom Indonesia. IndiHome. <https://indihome.co.id/> Diakses pada tanggal 22 Mei 2023.

⁶ <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> Diakses pada tanggal 29 Agustus 2023

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN
INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

- b. Biaya Paket IndiHome, biaya pemakaian lokal dan SLJJ on net yang melebihi kuota, biaya pemakaian lokal dan SLJJ off net, biaya pemakaian panggilan ke TELKOMSEL yang melebihi kuota, biaya panggilan ke seluler (non TELKOMSEL), biaya panggilan internasional, biaya fitur/konten/Jasnita, biaya sewa perangkat CPE; dan
 - c. Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi, serta denda yang berlaku termasuk Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran.
2. Biaya Layanan IndiHome mulai dihitung sejak Layanan IndiHome ber-Status Completed Non Aktif (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh PELANGGAN karena PELANGGAN belum membayar Biaya PSB). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
3. Pembayaran Biaya Layanan IndiHome ditagihkan dalam satu invoice (single invoice), sehingga pembayaran tagihan Biaya Layanan IndiHome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/sebagian.
4. Informasi mengenai besarnya tagihan Biaya Layanan IndiHome dapat diperoleh oleh PELANGGAN dengan cara berlangganan electronic Billing System (eBS) yang registrasinya melalui seluruh channel layanan TELKOMSEL.
5. Pelanggan akan dikenakan biaya instalasi tambahan (kabel) jika diperlukan dan ditagihkan pada tagihan bulan pertama.
6. Dengan atau tanpa pemberitahuan kepada PELANGGAN, TELKOMSEL dari waktu ke waktu berhak untuk mengubah dan menyesuaikan struktur dan komponen biaya- biaya sehubungan dengan Layanan IndiHome, termasuk hak untuk menetapkan dan mengubah tarif/biaya layanan setiap saat berdasarkan kebijakan TELKOMSEL dan/atau apabila diatur oleh peraturan perundang-undangan dan/atau telah disetujui Pemerintah.

7. TELKOMSEL dapat memberlakukan tarif pada lokasi dan waktu tertentu sesuai dengan kebijakan tarif TELKOMSEL.

Mengutip syarat dan ketentuan indihome nomor 6 membuat posisi konsumen berbahaya dikarenakan tanpa memberi informasi dan konfirmasi pelanggan, pihak telkomsel bisa saja mengubah tarif/biaya layanan berdasarkan kebijakan telkomsel. Padahal sudah jelas tercantum pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha bahwa : “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Dalam membentuk suatu perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha, sudah seharusnya klausula-klausula didalamnya harus disusun untuk mencapai keadilan berkontrak untuk para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Sedangkan, klausula dalam kontrak berlangganan telkom diatas telah termasuk klausula baku. Klaususla baku tersebut, Mariam Darus Badrudzaman berpendapat bahwa penggunaan perjanjian baku dan klausula baku itu sendiri tidak sesuai asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, terlebih lagi jika ditinjau dari asas-asas hukum nasional dan asas keadilan yang selalu memposisikan kepentingan masyarakat.⁷

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian empiris atau penelitian hukum sosiologis. Peneliti menggunakan penelitian empiris dikarenakan dalam penelitian ini yang menjadi objek untuk diteliti yaitu Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penetapan Tarif Yang Berubah Pada Jasa Layanan Indihome.

Penelitian empiris sebagaimana menuju perubahan kearah penyadaran bahwa hukum, faktanya dari perspektif ilmu sosial ternyata lebih

⁷ Riasti Elsadira Koesnindar, dkk. 2022. “Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Tagihan Akibat Penambahan Kecepatan Internet Yang Dilakukan secara Sepihak Oleh Indihome”. Diponegoro Law Journal. Vol.11 No.2.

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

dari sekadar norma-norma hukum dan teknik pengoperasiannya saja, melainkan juga dari sebuah gejala sosial dan berkaitan dengan perilaku manusia ditengah kehidupan bermasyarakat yang unik dan memikat untuk diteliti.⁸

Penelitian ini dilihat menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan data-data primer dan sekunder yang didapat secara nyata berupa wawancara dari PT. Telkom Kota Gorontalo. Serta wawancara terhadap konsumen pelanggan pengguna jasa indihome.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penetapan Tarif Yang Berubah Pada Jasa Layanan Indihome

Dalam hal perlindungan konsumen, negara bertanggung jawab melindungi hak-hak konsumen dalam dunia usaha. Hak-hak konsumen ini diatur secara jelas dan rinci dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Hak dan kewajiban konsumen sendiri diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen(UUPK). Bukan hanya kepentingan konsumen saja, Undang-undang Perlindungan Konsumen ini juga menjadi acuan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang bisa saling menguntungkan bagi keduanya. Konsumen dan pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi demi kepentingan konsumen, dunia usaha dapat menderita jika hak-hak mereka tidak dihormati dan sebaliknya, dan ini menjadi salah satu tujuan dalam UUPK. Oleh karena itu, diciptakanlah peraturan perlindungan konsumen yang memuat hak dan tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha.

Mengenai aturan yang dibuat yang menjadi acuan atau salah satu bentuk perlindungan bagi masyarakat, sebagaimana dijelaskan dalam UUPK Nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 Ayat (1) bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”. Dalam artian, ini dapat dijadikan suatu

⁸ Mukhti Fajar dan Yulianto Achmad, “Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris” Vol.8, no.1 (2015): hlm 28.

perisai untuk menghilangkan perilaku sewenang-wenang yang dapat merugikan pelaku usaha itu sendiri demi menguntungkan konsumen. Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) keduanya adalah hubungan antara dua subjek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁹ Subjek hukum dalam artian ialah yang berkedudukan memiliki hak dan kewajiban dalam lalu lintas hukum, yang termasuk didalamnya yakni manusia (*natuurlijke persoon*) dan badan hukum (*rechtspersoon*), misalnya PT (perseroan terbatas), PN (Perusahaan Negara), Yayasan, Badan-badan Pemerintah dan sebagainya.¹⁰

Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen salah satunya untuk menjawab tantangan di pasar nasional yang terbuka lebar akibat arus globalisasi yang meluas hingga pasar-pasar berbagai dimensi. UUPK juga bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat para subyek hukum yaitu pelaku usaha dan konsumen pengguna jasa internet. Pihak pelaku usaha dan konsumen harus menanamkan rasa sadar dan tanggung jawab terhadap produk dan/ atau jasa hukum yang digunakan dalam jual beli untuk memperkuat penegakan hukum dan mengintegrasikan perlindungan konsumen.¹¹ Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ghina Almira (2022), perlindungan konsumen belum cocok dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena terpantau hak dan kewajiban konsumen dalam kontrak belangan belum terlaksana sesuai dengan yang diberikan oleh pihak Telkomsel.¹²

Secara spesifik, Indihome mengklaim di tahun 2022 bahwa jumlah pengguna internet Indihome mencapai kisaran 9 juta pelanggan yang terkoneksi pada kuartal III. Melalui data masyarakat konsumsi data menembus 60 petabyte dengan jumlah perangkat yang terhubung mencapai lebih dari 180 juta perangkat. Jaringan IndiHome akan terus menambahkan jaringannya yang saat ini terjangkau di 499 dari 514 kota/kabupaten di Indonesia.

⁹ R. Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hlm. 269.

¹⁰ Muhram, La Ode,dkk. 2022. *Pengantar Hukum Indonesia*. Buton. CV. Media Sains Indonesia. Hlm 8-9.

¹¹ Nuzul rahmayani, 2018, *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia*, Pagaruyuang Law Journal. Vol. 2 No.1 Hlm 26.

¹² Ghina Almira, "Perlindungan Konsumen Jasa Layanan Indihome", JIM Bidang Hukum Perdata Vol.6,No.3 Agustus 2022

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

Apabila masyarakat yang ingin memenuhi teknologi berbagi informasi dalam penggunaan jaringan internet, dapat melakukan pendaftaran layanan jaringan IndiHome dengan menghubungi Call center 188, sales force, aplikasi My Indihome, My Telkomsel dan web indihome/Web Telkomsel atau dapat mengunjungi langsung Grapari setempat, dapat juga mendatangi pihak PT.Telkom jika ingin melakukan pemasangan. Apabila telah berlangganan maka antara pelaku usaha (pihak IndiHome) dan konsumen (calon pelanggan) internet jaringan akan saling mengikatkan diri melalui kontrak berlangganan. Seperti halnya di tentukan pada syarat ketentuan informasi kontrak berlangganan melalui website IndiHome yang bisa di akses oleh calon pelanggan. Dan jangka waktu pendaftaran hingga pemasangan dibutuhkan satu hingga tujuh hari tergantung kesepakatan waktu konsumen dan pihak Indihome. Konsumen pengguna jaringan layanan Indihome berkewajiban untuk membayar biaya penggunaan layanan internet setiap bulan. PT.Telkom selalu berkomitmen terhadap pelayanannya dengan menyediakan layanan yang baik kepada pelanggan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 memuat hak-hak konsumen dan kewajiban dari pelaku usaha dalam hal ini pihak Indihome dituntut untuk memenuhi hak-hak pengguna dan menjalankan kewajiban untuk memberi informasi yang akurat , seperti informasi adanya perubahan tarif, penambahan layanan dan sebagainya. Apabila konsumen(pelanggan) disini merasa dirugikan atas adanya perubahan tarif tanpa diketahui, pelanggan dapat meminta pertanggung jawaban jika produk atau jasa yang di peroleh tidak sesuai, dan memadai sesuai perjanjian maka berhak atas meminta ganti rugi, atau penggantian sebagaimana yang dimaksud pada pasal 4 huruf (h) , pasal 7 dan pasal 19. Dalam hal ini Pihak IndiHome memberikan dua bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum Perventif

Perlindungan hukum perventif telah dibentuk oleh pemerintah yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). peraturan ini diharapkan untuk bisa mendorong iklim

usaha yang sehat dengan menciptakan dan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Sebagaimana dalam UUPK pada Pasal 3 menyatakan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang akan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian. Serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang merugikan konsumen.

Secara preventif, bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak Telkom dikota Gorontalo yaitu memberikan sosialisasi lebih dulu atau dijelaskan lebih awal ketika pelanggan ingin mendaftar/berlangganan jaringan internet Indihome terkait syarat dan ketentuan dalam isi perjanjian dalam berlangganan secara detail dan apa saja yang bisa serta tidak bisa calon pelanggan laksanakan sebelum menyetujui untuk berlangganan agar pelanggan dapat mengetahui hak, kewajiban, dan resiko-resiko yang memungkinkan terjadi saat mereka berlangganan. Syarat dan ketentuan berlangganan ini pun dapat pelanggan lihat melalui website resmi Indihome. Sebagaimana pihak IndiHome itu sendiri yang memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui penetapan peraturan yang dibuat di dalam perusahaannya yaitu adanya kontrak baku berlangganan IndiHome yang berpedoman pada peraturan UUPK.

2. Pemberian informasi yang jelas dan benar

Termuat dalam salah satu UUPK terkait hak-hak konsumen pada Pasal 4 huruf (c) “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Teknisi IndiHome (Andrias bau) menuturkan “pihak indihome sudah menginformasikan sejak awal terkait berbagai layanan internet karena sebelum pemasangan *sales* akan menginput data pelanggan dan menjelaskan detail sampai biaya pasang serta biaya tambahan lain seperti PPN dan sebagainya kepada pelanggan.¹³

Dalam hal ini pihak IndiHome telah memberikan informasi yang benar dan jelas terhadap produk yang di tawarkan kepada calon pelanggan. Seperti dijelaskan juga dalam situs IndiHome kewajiban Telkomsel bahwa “memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik

¹³ Wawancara pada hari Kamis, 23 November 2023

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

umum Layanan IndiHome yang disediakan Telkomsel, melalui brosur, leaflet, Grapari Telkomsel, 188, atau media lainnya.” artinya pelanggan dapat melihat segala informasi melalui brosur, media apapun. Pihak IndiHome pun perlu memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pelanggan terkait produk yang dipakai.

3. Pemberian kompensasi/ganti rugi

Adanya UUPK dan kontrak baku berlangganan jaringan IndiHome merupakan suatu bentuk upaya perlindungan bagi pelanggan, sebagai pedoman bagi pelanggan dalam mempertahankan hak-haknya. Apabila adanya permasalahan seperti terjadi perubahan tarif tanpa sepengetahuan dan konfirmasi pelanggan, maka UUPK dan Kontrak baku berlangganan dari IndiHome yang menjadi pegangan dalam melindungi hak pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Teknisi telkom kota Gorontalo menjelaskan bahwa ganti rugi yang diberikan oleh pihak IndiHome kepada pelanggan jika terjadinya kemungkinan yang disebabkan oleh pihak IndiHome biasanya akan diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan bulan berikutnya atau memberikan layanan perbaikan tanpa ada pungutan biaya, sesuai ketentuan pihak telkom.¹⁴

Pemberian ganti rugi terhadap konsumen dijelaskan dalam salah satu hak-hak konsumen yaitu pada Pasal 4 huruf (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”.

2. Faktor Penghambat Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penetapan tarif Yang Berubah Pada Jasa Layanan Indihome

Faktor yang menjadi penghambat dalam perlindungan konsumen bagi pelanggan jaringan internet layanan IndiHome tersebut karena tingginya tuntutan dari masyarakat khususnya pengguna jaringan internet jasa layanan IndiHome yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak Telkomsel disebabkan jumlah

¹⁴ Wawancara pada hari Kamis, 23 November 2023

pelanggan yang begitu banyak dan banyak menerima tanggapan dan permasalahan pelanggan yang berbeda-beda setiap harinya. Pihak Telkomsel tetap memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam menanggapi keluhan pelanggan. Berikut penjelasan tentang hambatan pelaksanaan perlindungan konsumen baik yang dialami pihak pelaku usaha dan konsumen IndiHome dikota Gorontalo, yaitu:

a. Faktor penghambat/kendala perlindungan hukum konsumen oleh pihak penyedia jasa layanan indihome

1. Kurangnya komunikasi antara pelanggan dan penyedia jasa

Pihak penyedia jasa layanan terlebih dahulu dapat membangun kepercayaan bagi pelanggan IndiHome, pihak Telkom kota gorontalo melakukan beberapa hal yaitu awalnya menyampaikan informasi terkait produk yang akan digunakan, dimana ada syarat dan ketentuan pemasangan tersebut harus disampaikan dengan baik dan jelas oleh pihak Telkom kepada masyarakat dalam memilih paket sesuai kebutuhan. Dan bagi calon pelanggan perlu memberikan informasi yang jelas dan melengkapi data diri yang valid untuk mempermudah pihak Telkom memberikan informasi kepada pelanggan jika terjadi perubahan tarif serta pelanggan perlu memahami isi kontrak berlangganan yang berlaku untuk keduanya supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara pelanggan dan pihak Telkom.

2. Kurangnya akses informasi dari pelanggan

Dalam kontrak berlangganan indihome pihak penyedia jasa telah menyediakan secara tertulis dan perlu ditandatangani oleh calon pelanggan dimana didalamnya mencantumkan terkait cara berlangganan serta syarat dan ketentuan dari pihak Indihome. Kontrak berlangganan IndiHome merupakan perjanjian klausul baku yang berarti perjanjian hanya dibuat oleh sepihak saja yaitu Telkomsel. Namun kadang kala sebagian hanya mengikuti isi perjanjian tersebut tanpa membacanya secara teliti. Saat pihak Telkomsel ataupun sales Indihome tersebut sudah memberi informasi lengkap dan jelas terhadap keterangan layanan IndiHome serta isi kontrak berlangganan, calon pelanggan tidak memahaminya bahkan tidak bertanya kepada petugas IndiHome.

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

b. Faktor penghambat/kendala perlindungan hukum konsumen dari pelanggan indihome

1) Ketidaktahuan pelanggan atas hak dan kewajiban sebagai konsumen

Pelaksanaan perlindungan konsumen bagi pelanggan jaringan internet layanan IndiHome sangat banyak yang harus dipenuhi pihak Telkom kota Gorontalo dan tidak melanggar hukum dan UUPK, bukan berarti tidak ada permasalahan yang didapat oleh pelaku usaha. Adanya faktor hambatan bukan hanya dari pelaku usaha saja untuk memenuhi UUPK, tetapi dari pelanggan itu sendiri karena kurangnya kesadaran pelanggan untuk memperjuangkan haknya. Dalam hal ini pentingnya pengetahuan pelanggan terhadap hak dan kewajiban yang dimilikinya untuk memaksimalkan masing-masing peran pihak dalam kesepakatan kontrak berlangganan.

Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan IndiHome dikota Gorontalo¹⁵ menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya bentuk perlindungan konsumen dan tidak mengetahui adanya hukum perlindungan apa saja yang bisa didapatkan jika komplain terkait perubahan tarif atau kenaikan tagihan hingga permasalahan jaringan.

2) Minimnya respon dari pihak penyedia jasa indihome

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pelanggan dikota gorontalo mereka menuturkan bahwa ketika mereka melakukan pemasangan indihome, pelanggan diinformasikan oleh pihak sales jika nantinya ada kendala atau masalah terhadap jaringan bahwa pelanggan dapat melakukan keluhan baik secara langsung di kantor plasa Telkomsel atau menghubungi lewat whatsapp atau aplikasi my Indihome yang telah disediakan¹⁶

Pihak Telkom dikota gorontalo memberikan pelayanan dalam bentuk pusat bantuan untuk menyelesaikan masalah layanan Indihome yang dialami pelanggan yang dapat disampaikan melalui call center 147, atau media sosial Indihome yang sudah disediakan oleh Telkom. Selain itu pelanggan juga bisa

¹⁵ Wawancara pelanggan IndiHome pada hari Rabu, 6 September 2023

¹⁶ Wawancara pelanggan IndiHome, pada hari Kamis 23 November 2023.

menyampaikan pengaduan layanan dengan mudah melalui aplikasi myIndihome dan memilih bantuan sesuai dengan tipe keluhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum konsumen yang diberikan oleh pihak Telkom Kota Gorontalo kepada pelanggan jaringan internet IndiHome yaitu perlindungan hukum secara *perventif* berupa memberikan penyampaian atau sosialisasi terkait produk/jasa yang akan digunakan kepada konsumen sebelum pelanggan setuju untuk berlangganan terlebih dahulu serta dijelaskan mengenai syarat dan ketentuan kontrak berlangganan internet IndiHome. Sedangkan perlindungan hukum secara *represif* yang diberikan pihak Telkom Kota Gorontalo yaitu melalui pendekatan persuasif atau secara (musyawarah), pendekatan ini berdasarkan keluhan atau komplain yang disampaikan oleh konsumen kepada pihak Telkom dalam bentuk melakukan laporan ke 147, melalui surat ataupun melaporkan langsung ke kantor Telkom. Dan pihak Telkom memberikan kompensasi/ganti rugi kepada konsumen yang telah merasa dirugikan jika terbukti bahwa perubahan tarif/naiknya tagihan dan gangguan tersebut berasal dari kelalaian pihak Telkom bukan dari konsumen itu sendiri.
2. Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen sering adanya hambatan atau kendala bagi pelanggan jaringan internet layanan IndiHome di wilayah Kota Gorontalo disebabkan oleh beberapa faktor yaitu meningkatnya tuntutan dari pelanggan jaringan internet IndiHome yang tidak dapat dilaksanakan oleh pihak Telkom dikarenakan banyak jumlah pelanggan yang memberikan banyak tanggapan atau permasalahan yang berbeda-beda pada pihak Telkom, kurangnya komunikasi antara pihak penyedia jasa (Telkom) dengan pelanggan jaringan internet IndiHome, kurangnya akses informasi dari pelanggan, rendahnya pengetahuan/pemahaman pengguna mengenai hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen, serta rendahnya kesadaran diri

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

pelanggan atas hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan kurangnya kesedaran dari perusahaan penyedia jasa jaringan internet terkait pentingnya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu kurangnya komunikasi antara pihak penyedia jasa (Telkom) dengan pelanggan jaringan internet IndiHome, dan minimnya respon dari pihak penyedia jasa.

Saran

1. Untuk konsumen diharapkan lebih giat lagi dalam pengetahuan mengenai produk/jasa yang akan digunakan serta lebih mencari informasi yang jelas. Mampu berperan dalam memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya diam tidak bertindak apapun jika merasa dirugikan terhadap dirinya sebagai konsumen. Dan juga lebih berhati-hati untuk memilih jaringan yang akan digunakan agar tidak terjadi kerugian dalam diri sendiri dan dapat segera melaporkan kepihak yang penyedia jasa ataupun pihak berwajib.

Untuk pihak Telkom kyaitu sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya terutama dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam memberikan informasi terkait jasa apa yang akan digunakan, serta lebih sigap dalam menghadapi berbagai tanggapan atau keluhan-keluhan konsumen.

D. Daftar Pustaka

Buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- A. Abdurrahman, (1986) *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Gramedia, hal 230
- Andrian Sutedi. 2008. *"Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen"*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Asyhadie, Zaeni. 2012. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dedi Harianto. 2010. *"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan"*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniati, Ika Dyah, dkk. 2015. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. ttp.

- Marzuki, Peter Mahmud. 2013. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Cetakan 8. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhram, La Ode,dkk. 2022. *Pengantar Hukum Indonesia*. Buton. CV. Media Sains Indonesia. Hlm 8-9.
- R. Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saliman, Abdul R. 2010. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Jurnal/Artikel Ilmiah

- Achir Nuvazria. 2020. "Normative Annotations of Regional Regulations On Transparency". *Jambura Law Review, JALREV* 2.
- Ghina Almira, Humaira. 2022. "Perlindungan Konsumen Jasa Layanan Indihome". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol. 6 (3).
- Ida Ayu Eka Pradnyaswari. "Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce". *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.8 No.5 Tahun 2020.
- Mukhti Fajar dan Yulianto Achmad. 2015. "Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris" Vol.8, no.1.
- Nuzul rahmayani, 2018, *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia*, *Pagaruyuang Law Journal*. Vol. 2 No.1.
- Riasti Elsadira Koesnindar, dkk. 2022. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Akibat Penambahan Kecepatan Internet Yang dilakukan secara Sepihak Oleh Indihome". *Diponegoro Law Journal*. Vol.11 No.2.
- Heldya Natalia. 2017. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui e Commerce". *Melayunesia Law*, No. 1.
- Kurniawan. 2012. "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol. 12 No.1, Edisi Januari.
- Putu Galuh, I Made. 2022. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Layanan Internet Yang Tidak Sesuai Promosi Iklan". *Jurnal Kertha Wicara* Vol 11 No.6 Tahun 2022.
- Raka Wicaksono, dkk. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau dari UUPK", *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8 (2) Desember 2021.
- Roida Nababan. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Penjualan Objek Jaminan Fidusia Dalam Perjanjian Pembiayaan". *Visi Sosial Humaniorah (VSH)* Vol.02. Hal.208
- Sri Nanang Meiske Kamba,dkk. 2020. "Tracing the Principle of Balance in Contractual Relationship Between Customers and Indihome Service Providers". *Estudiante Law Journal*. Vol.2 (3).

PENETAPAN TARIF YANG BERUBAH PADA JASA LAYANAN INDIHOME DALAM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Melinda Arsyad, Mutia Cherawaty Thalib, Sri Nanang Meiske Kamba

Zennia Almaida. 2021. *“Perlindungan Hukum Perventif dan Represif bagi pengguna uang elektronik dalam melakukan transaksi Tol nontunai”*. Privat Law Vol.9 No. 1. Hal 224.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 mengenai Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Internet

Telkom Indonesia. IndiHome. <https://indihome.co.id/> (Diakses pada tanggal 22 Mei 2023).

Indihome. https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22 (Di akses tanggal 23 Mei 2023 pukul 14.00)

Indihome. <https://id.wikipedia.org/wiki/IndiHome> (Di akses tanggal 23 Mei 2023 pukul 14.00)

<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> Diakses pada tanggal 29 Agustus 2023 pukul 20.00

Daftar Paket IndiHome, <https://www.indihome.co.id> di akses pada tanggal 29 Agustus 2023

<https://mediakonsumen.com/2023/08/04/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2023 pukul 20.00

Ketentuan Kontrak Berlangganan, <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> diakses tanggal 22 Oktober 2023 pukul 13.00

Klaim Keberatan Tagihan Indihome, <https://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan> (di akses tanggal 26 oktober 2023 pukul 13.00).