

Tanggung Jawab PT. Telkom Indonesia (Persero), Tbk Atas Layanan Jasa Indonesia Digital Home

Anggi Safitri Sutan Syafl¹, Theresia Louize Pesulima², Ronald Fadly Sopamena³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : anggi.syafl@gmail.com

ABSTRACT: *In Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Book III of the Civil Code concerning Binding which regulates the agreement relationship involving one party and the other party in order to obtain a legal certainty for the losses that will be experienced in the future, but in the case of network disruptions in PT Telkom's Indihome service, there have been internet interruptions in the Indihome service for several days and made consumers feel disadvantaged. This makes consumers question the responsibility of PT Telkom in handling the problem of internet interference. The research method used is juridical, namely research on legal rules, norms and principles based on laws and regulations, which are related to the problems studied. The type of research used is Descriptive Analysis on the grounds that the results used from the literature study are then analyzed and discussed using the flow of discussion systematically in several chapters. And the sources of legal material are Primary, Secondary and Tertiary. As well as legal material collection techniques using literature studies, analysis of legal materials using qualitative methods. The results showed that PT Telkom Indonesia, Tbk has a legal position if PT Telkom Indonesia, Tbk acts as a victim in this case, but in the case studied by the author, it is the consumer who is the victim in this problem where the consumer can report PT Telkom Indonesia, Tbk if the consumer meets the requirements to submit a request to the court in accordance with the meaning of legal position. And PT Telkom Indonesia, Tbk can be responsible for implementing a service level guarantee, which is an obligation of PT Telkom Indonesia, Tbk to consumers, which starts with PT Telkom Indonesia, Tbk resolving consumer problems within one month in accordance with applicable regulations, but if within one month PT Telkom Indonesia, Tbk cannot resolve the problem, PT Telkom Indonesia, Tbk is required to compensate consumers. The reason PT Telkom Indonesia, Tbk is responsible for the losses suffered by consumers is because Indihome is a subsidiary of PT Telkom Indonesia, Tbk.*

Keywords: *Responsibility; Business Actors; Consumers.*

ABSTRAK: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Buku III KUHPerdara tentang Perikatan yang mengatur tentang hubungan perjanjian yang melibatkan antara satu pihak dan pihak lainnya agar mendapatkan suatu kepastian hukum atas kerugian yang akan dialami dikemudian hari, namun dalam kasus gangguan jaringan pada layanan Indihome PT. Telkom telah mengalami gangguan internet pada layanan Indihome selama beberapa hari dan membuat konsumen merasa dirugikan. Hal ini membuat para konsumen mempertanyakan tanggungjawab PT. Telkom dalam menangani permasalahan gangguan internet tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis yaitu penelitian tentang kaidah-kaidah, norma-norma dan asas hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Tipe penelitian yang digunakan bersifat Deskriptif Analisis dengan alasan bahwa hasil yang digunakan dari studi kepustakaan selanjutnya dianalisis dan dibahas menggunakan alur pembahasan secara sistematis di dalam beberapa bab, dan Sumber bahan hukumnya yaitu Primer, Sekunder dan Tersier. Serta Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan Studi Kepustakaan, Analisa bahan hukum menggunakan metode Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Telkom Indonesia, Tbk mempunyai kedudukan hukum jika PT. Telkom Indonesia, Tbk berperan sebagai korban pada kasus ini, namun pada kasus yang di kaji penulis, konsumen yang menjadi korban dalam permasalahan ini yang mana konsumenlah yang dapat melapor pihak PT. Telkom Indonesia, Tbk jika konsumen memenuhi syarat untuk mengajukan permohonan ke pengadilan sesuai dengan arti kedudukan hukum. Dan PT. Telkom Indonesia, Tbk dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) yang mana *service level guarantee* merupakan kewajiban PT. Telkom Indonesia, Tbk kepada konsumen, yang berawal dari PT. Telkom Indonesia, Tbk menyelesaikan permasalahan konsumen dalam waktu satu bulan

sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun jika dalam waktu satu bulan PT. Telkom Indonesia, Tbk tidak dapat menyelesaikan masalah tersebut maka PT. Telkom Indonesia, Tbk diharuskan memberikan kompensasi kepada konsumen. Terkait PT. Telkom Indonesia, Tbk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dikarenakan *Indihome* merupakan anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Kata Kunci : Tanggung Jawab; Pelaku Usaha; Konsumen.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, di Indonesia teknologi merupakan salah satu sarana yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup manusia sehari-hari.¹ Pengertian dari teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Dalam perkembangannya, teknologi sangat banyak membantu memperkecil hambatan yang dialami oleh manusia seperti mesin cetak, telephone, dan internet yang berfungsi sebagai komunikasi dan memungkinkan manusia agar berinteraksi secara bebas dalam skala global.²

Internet menjadi sebuah jaringan (*network*) komputer terbesar di dunia. Internet bukan hanya jaringan tunggal tetapi lebih yang merupakan jaringan dari jaringan, yang mengandung sejumlah standar dari satu jaringan ke jaringan lainnya sehingga jaringan-jaringan di dunia dapat berkomunikasi. Sehingga internet menjadi sebuah jaringan komunikasi global, yang memungkinkan berjuta orang di seluruh dunia menggunakan internet untuk berbagai hal, mulai keperluan pribadi, organisasi, sampai keperluan perusahaan.³

Masyarakat Indonesia di berbagai daerah juga sudah banyak yang menggunakan internet, tidak hanya di perusahaan, penggunaan internet juga masuk ke sekolah-sekolah sebagai sarana penting dalam kegiatan pembelajaran dan juga sudah mulai digunakan di rumah-rumah.⁴ Oleh karena adanya kebutuhan di dalam masyarakat maka tentu adanya peran penyelenggara telekomunikasi yang mempunyai tugas untuk menyediakan jasa telekomunikasi maupun jaringan telekomunikasi.⁵

Salah satu perusahaan penyelenggara yang bergerak di bidang telekomunikasi di Indonesia adalah PT. Telkom Indonesia, Tbk yang merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar di dunia. Salah satu Inovasi yang dilakukan oleh PT. Telekom Indonesia, Tbk dengan cara menyediakan produk layanan yang disebut dengan Indonesia *Digital Home* yang kemudian biasa disebut dengan *Indihome*. *Indihome* merupakan jasa layanan internet dengan menggunakan *fiber optic*, yang dimana menyediakan kecepatan *broadband* tinggi berkisar 100mbps.⁶

Walaupun semakin canggih perkembangan teknologi, tapi tidak terlepas dari faktor gangguan pada jaringan yang kerap kali terjadi pada konsumen. Sehingga banyak permasalahan yang merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan dasar bagi konsumen dalam melakukan upaya perlindungan.⁷ Dalam berbagai literatur ditemukan beberapa istilah mengenai hukum yang

¹ Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005, h. 1.

² *Ibid.* h. 2.

³ Kresno Aji, *Buku Pintar Internet*, PT Elexmedia Komputindo, Jakarta, 2000, h. 2.

⁴ *Ibid.* h. 4.

⁵ Gouzali Saydam, *Sitem Telekomunikasi Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2006, h. 197.

⁶ *Ibid.*, h. 198.

⁷ Abdul Halim Barkatullah, dan Hukum Perlindungan Konsumen, *Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, h. 20.

membahas tentang konsumen yaitu “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen”.⁸

Perlindungan konsumen memiliki istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁹ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga terakibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.¹⁰ Perlindungan konsumen dilakukan apabila suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.¹¹

UUPK sudah diatur mengenai hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak PT Telkom Indonesia, Tbk Tercantum dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7. Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha seperti yang telah disebutkan, dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha (PT Telkom Indonesia Tbk).¹²

Gangguan pada jaringan layanan telekomunikasi tentunya sangat merugikan konsumen, hal ini jelas sangat bertentangan dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen. Pada kenyataannya, kasus yang sering terjadi ditengah-tengah masyarakat khususnya di Kota Ambon adalah saat terputusnya koneksi jaringan internet secara tiba-tiba, sehingga menghambat aktifitas masyarakat karena internet pada era yang modern ini sudah merupakan kebutuhan yang mendasar bagi pekerja, sekolah dan bisnis-bisnis daring lainnya. Berita yang diperoleh oleh SUARA.COM, layanan Telkom *Indihome* dilaporkan mengalami gangguan pada tanggal 21 September 2021. Akibat adanya problem sistem komunikasi kabel Laut Jawa, Sumatera dan Kalimantan hingga ruas Batam Pontianak sekitar pukul 17.33 WIB. Hal ini menyebabkan sejumlah pengguna tidak dapat mengakses situs web, media sosial, layanan chat dan akses internet lainnya. Konsumen melaporkan gangguan ini kepada media sosial milik PT. Telkom Indonesia, Tbk dan telah dikonfirmasi oleh juru bicara Telkomsel bahwa benar adanya jaringan yang *down*.¹³

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis yaitu penelitian tentang kaidah-kaidah, norma-norma dan asas hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Tipe penelitian yang digunakan bersifat Deskriptif Analisis dengan alasan bahwa hasil yang digunakan dari studi kepustakaan selanjutnya dianalisis dan dibahas menggunakan alur pembahasan secara sistematis di dalam beberapa bab, dan Sumber bahan hukumnya yaitu Primer, Sekunder dan Tersier. Serta Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan Studi Kepustakaan, Analisa bahan hukum menggunakan metode Kualitatif.

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, h.9.

⁹ Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, h. 6.

¹⁰ *Ibid*, h. 7.

¹¹ *Ibid*, h. 8.

¹² David M L Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, h.39.

¹³ Liberty Jemadu, *Gangguan Layanan Telkomsel dan Indihome di Maluku*, <https://amp.suara.com/teknologi/2021/09/21/122610/gangguan-layanan-telkomsel-dan-indihome-masuk-hari-ketiga-di-maluku>. Diakses pada 18 Februari 2023 pukul 15.43 WIT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kedudukan Hukum Pt. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, Sebagai Pelaku Usaha Atas Layanan Jasa Indonesia *Digital Home*

PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), PT. Telkom Indonesia, Tbk merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*infocomm*) serta penyediaan jasa jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Telkom yang selanjutnya disebut sebagai perseroan atau perusahaan menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*) data dan internet serta *network* dan interkoneksi baik langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.¹⁴

Badan hukum Telkom adalah Perseroan Terbatas (PT), dulunya disebut juga *Naamloze Vennootschaap* (NV), yaitu suatu persekutuan untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham-saham yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya. Karena modal yang dimiliki terdiri dari saham-saham yang dapat diperjual belikan, perubahan kepemilikan perusahaan dapat dilakukan tanpa perlu membubarkan perusahaan. Perseroan terbatas merupakan badan usaha dan besar modal perseroan tercantum dalam anggaran dasar. Kekayaan perusahaan terpisah dari kekayaan pribadi pemilik perusahaan sehingga memiliki harta kekayaan sendiri.

PT. Telkom Tbk, mempunyai Layanan *Digital Indihome*. Dalam layanan tersebut terdapat layanan *Digital*, istilah *digital services* bisa diartikan sebagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia *digital*. Layanan *digital* ini beragam rupanya, mulai dari jasa kesehatan, servis keuangan, serta transaksi dan/ atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring. Pengertian *digital services* yaitu layanan yang disediakan dalam format otomatis dan bisa disediakan melalui berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja *digital service* pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa terjadi mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia *digital services*.¹⁵ Terdapat jenis-jenis layanan *Digital Indihome*, pada dasarnya *Indihome fiber optic* yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari Internet Rumah (*Fixed Broadband Internet*), TV Interaktif (*Indihome TV*) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*). *Indihome fiber* juga menyediakan layanan *Dual Play* yang terdiri dari *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*) atau *Inter Fiber* (Internet Cepat) dan TV Interaktif (*Indihome TV*).¹⁶

PT Telkom Indonesia, Tbk sebagai penyedia layanan *Indihome* memiliki kontrak berlangganan layanan *Indihome*. Setiap konsumen yang akan berlangganan *Indihome* terlebih dahulu konsumen harus menandatangani suatu kontrak baku berupa formulir, yang mana terdapat syarat ketentuan *Indihome*. Terkait bentuk syarat terdapat syarat bentuk fisik dan dapat dilihat melalui situs resmi *Indihome*. Jika konsumen menyetujui isi kontrak tersebut, maka konsumen dapat menandatangani formulir dan selanjutnya diwajibkan untuk mengisi identitas diri.¹⁷

¹⁴ <https://elib.unikom.ac.id/files./disk1/429/jbptunikompp-gdl-femmytdnim-21444-4-babiit-n.pdf> , Diakses pada Tanggal 9 Juni 2023 pukul 12.16 WIT.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Telkom Indonesia, *Tentang Telkom*, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22, Diakses pada Tanggal 9 Juni 2023 Pukul 13.00 WIT.

¹⁷ Telkom, *Tentang Telkom Group*, https://www.telkom.co.id/sites/abouttelkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22, Diakses pada Tanggal 24 Juni 2023 pukul 19.29 WIT.

Telkom Indonesia, Tbk (PT. Telkom) yang merupakan perusahaan BUMN menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar dan terbaik di Indonesia. Yang mana merujuk pada Pasal 1 UU "BUMN yang dimaksud BUMN yaitu Badan Usaha Milik Negara. Badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan". BUMN merupakan suatu badan usaha yang manajemen kerjanya sama halnya dengan badan usaha pada umumnya. Secara khusus yang membedakan BUMN sebagai badan usaha dengan badan usaha swasta yaitu BUMN modal berasal dari penyertaan kekayaan negara yang dipisahkan, sedangkan swasta adalah badan usaha yang pemilik sepenuhnya ditangan individu. Ridwan Khairandy berpendapat "sebuah badan usaha dapat disebut sebagai BUMN jika modal yang dimiliki adalah seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki negara".¹⁸ Terkait dengan badan usaha sudah pasti terdapat pelaku usaha dan juga konsumen. Yang mana pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Baik secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha yang dimiliki.

Kedudukan hukum merupakan suatu keadaan ketika seseorang atau sesuatu pihak dianggap memenuhi syarat untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa di pengadilan. PT. Telkom Indonesia mempunyai kedudukan hukum jika PT. Telkom berperan sebagai korban pada kasus ini, namun dalam kasus yang penulis bahas, konsumenlah yang menjadi korban atas permasalahan ini dan memiliki hak untuk melapor jika konsumen memenuhi syarat untuk mengajukan permohonan di pengadilan. Namun, permasalahan ini masih bisa diselesaikan dengan cara musyawarah antara PT. Telkom Indonesia, Tbk dan konsumen, maka tidak perlu sampai ke ranah hukum. Jika permasalahan tidak bisa diatasi dengan cara musyawarah, maka konsumen berhak membawa masalah tersebut ke ranah hukum beserta dengan bukti yang akurat. Dalam hal ini PT. Telkom, Tbk sebagai pelaku usaha kurang bertanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian dalam hal layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, sebagai pelaku usaha harus dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan isi perjanjian kontrak yang diberikan kepada konsumen sehingga hak-hak konsumen tidak diabaikan.¹⁹ Kedudukan *Indihome* adalah sebagai anak perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk yang merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telkom Indonesia, Tbk berupa paket layanan komunikasi, dalam hal ini *Indihome* yang berada dibawah naungan PT. Telkom Indonesia, Tbk maka kesalahan atau kelalaian dari *Indihome* menjadi tanggungan PT. Telkom Indonesia, Tbk juga.

B. Tanggung Jawab Pt. Telkom Indonesia, Tbk (Persero) Tbk Atas Layanan Yang Tidak Terpenuhi

Tanggung jawab adalah kesadaran akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja, tanggung jawab juga sebagai perwujudan kesadaran atau kewajiban. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia yang berarti setiap manusia dibebani dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah ciri manusia yang beradab, manusia merasa bertanggung jawab karena menyadari

¹⁸ Ramlan, *Hukum Dagang*, Setara Press, Malang, 2016, Hal. 46.

¹⁹ Abdul Halim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, Hal. 1.

akibat baik atau buruk perbuatannya dan juga menyadari bahwa pihak memerlukan pengadilan atau pengorbanan.²⁰

Terdapat tanggung jawab menurut hukum perdata, tanggung jawab dibagi menjadi dua macam yaitu kesalahan dan risiko.²¹ Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) yaitu seseorang harus bertanggung jawab karena telah melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Sedangkan yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, contohnya keadaan *force majeure*. Terdapat juga praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) yaitu tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai dia membuktikan bahwa dia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.²²

Berkaitan dengan pertanggung jawab hukum, maka ada 5 (lima) prinsip tanggung jawab:²³ a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*); b) Prinsip ini adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang yang kemudian terjadi kesalahan sehingga menyebabkan kerugian kepada orang lain, maka orang yang melakukan kesalahan tersebut patut dimintakan pertanggungjawaban dari kesalahannya itu; c) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (pembuktian terbalik); d) Prinsip ini adalah seseorang wajib untuk terus bertanggungjawab sampai orang itu bisa membuktikan sebaliknya bahwa dia tidak bersalah; e) Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non-liability*); f) Prinsip ini adalah seseorang tidak akan dapat selalu dimintakan pertanggungjawaban akibat kerugian yang terjadi kepada orang lain, dengan dasar bahwa kesalahan yang terjadi itu akibat dari ketidak hati-hatian orang tersebut; g) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); h) Prinsip mengandung pengertian bahwa siapapun yang melakukan kesalahan akibat dari perbuatan maka secara otomatis harus mengganti kerugian bagi pihak yang dirugikan; i) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini sesuai dengan Pasal 1367 ayat (1) KUHperdata yang mana seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya atau disebabkan perbuatan-perbuatan orang yang menjadi tanggungjawabnya atau disebabkan barang-barang yang di bawah pengawasannya. Yang mana PT. Telkom Indonesia, Tbk yang mengangkat orang-orang *Indihome* sehingga tindakan orang-orang *Indihome* yang merugikan konsumen juga merupakan tanggung jawabnya.²⁴

Uraian-uraian prinsip tanggung jawab tersebut diatas, maka prinsip tanggung jawab yang dapat dipakai adalah tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. Dalam kaitan dengan permasalahan yang penulis kaji, PT. Telkom Indonesia, Tbk melakukan suatu kesalahan mengenai penanganan penyelesaian waktu maksimum atas gangguan jaringan internet dan PT. Telkom Indonesia, Tbk bertanggung jawab mengenai jaringan yang rusak yaitu dengan melakukan perbaikan jaringan dengan waktu yang sudah disepakati sehingga

²⁰ Julista Mustamu, Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Diskresi), *Jurnal Sasi* Vol. 20 No. 2 Bulan Juli-Desember, Universitas Pattimura, Ambon, 2014, h. 21.

²¹ Komriah, *Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah, Malang, 2001, h. 12.

²² *Ibid*, h. 13.

²³ Idris, Irfan Prawira, Merry Tjoanda, and Theresia Louize Pesulima. "Tanggung Jawab Pemerintah Terhadap Revitalisasi Trotoar Di Kota Ambon." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 2.8 (2022): 800-824, h. 812-813.

²⁴ Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, h. 21.

aktivitas konsumen dalam hal perekonomiannya yang bergantung kepada jaringan internet tidak dirugikan. Yang mana jika penanganan yang dilakukan lewat dari waktu maksimum maka tanggung jawab dari pihak PT. Telkom Indonesia, Tbk untuk memberikan kompensasi, menyangkut dengan kompensasi bukan berupa uang, melainkan diberi pemotongan tagihan di bulan berikutnya. Namun dalam hal ini PT. Telkom Indonesia, Tbk juga mempunyai tanggung jawab dalam hubungan hukum yang menimbulkan tanggung jawab batasan yang mana sesuai dengan pasal 1367 ayat (1) KUHper. Hal ini dikarenakan *Indihome* sebagai anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia, Tbk maka PT. Telkom Indonesia, Tbk juga berhak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang mana disebut sebagai tanggung jawab batasan.²⁵

Pemasangan *Indihome* yang sering dialami yaitu gangguan pada jaringan internet yang mana kejadian tersebut bukan berdasarkan *force majeure* melainkan kelalaian dari pelaku usaha yang ketika terjadi gangguan jaringan selalu beralasan bahwa gangguan tersebut diluar kendali mereka padahal itu merupakan tanggung jawab mereka untuk selalu memberikan layanan yang baik oleh konsumen. Hal ini pasti di sadari oleh Telkom yang memberikan jasa internet, yang khususnya untuk dituntut secara terus menerus meningkatkan layanan dan kualitas produk untuk mencipitakan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, dalam menentukan kepuasan konsumen tersebut maka faktor yang paling menentukan kepuasan dari konsumen yaitu persepsi konsumen tentang layanan atau jasa yang berfokus pada lima dimensi yaitu fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan juga empati.²⁶ Jika dikaitkan dengan klausula yang terdapat di dalam perjanjian pemasangan *Indihome* maka apabila terjadi suatu layanan yang tidak terpenuhi seperti halnya gangguan jaringan internet yang sering terjadi keluhan dari pelanggan, maka PT. Telkom bertanggungjawab dalam hal melaksanakan jaminan (*service level guarantee*) yang mana *service level guarantee* adalah janji PT. Telkom Indonesia, Tbk kepada konsumen mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses internet, yang dimana dokumen ini mencakup deskripsi waktu layanan dan penalti. *Service level guarantee* ini adalah keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab seluruh aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen yang memuat deskripsi *service*, beserta kerjasama, serta cakupan *service* yang mana terdapat waktu *service*, kondisi *service*, kualitas *service*.

Pelaksanaannya *service level guarantee* yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia, Tbk tidak selalu diberikan secara baik, sering sekali ketika terjadi gangguan selalu saja beralasan apabila gangguan tersebut diluar kemampuan mereka, padahal itu sudah menjadi tanggung jawab mereka untuk selalu memberikan layanan yang baik oleh konsumen. Tanggung jawab yang diberikan PT. Telkom Indonesia, Tbk kepada konsumen yaitu dengan cara menerima keluhan atau *complain* yang disampaikan oleh konsumen kepada PT. Telkom Indonesia, Tbk dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, maupun melapor ke kantor PT. Telkom Indonesia, Tbk pihak konsumen dapat menyampaikan segala keluhan yang dirasakan atau dialaminya. Dan pihak PT. Telkom Indonesia, Tbk harus memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadinya gangguan jaringan internet yang dialami oleh konsumen yang menyebabkan kerugian tersebut, untuk dapat membicarakan masalah yang di hadapi.²⁷

²⁵ *Ibid.* h. 22.

²⁶ Telkom, *Cari Tahu Informasi Seputar Layanan Indihome di E-book*, <https://indihome.co.id./bantuan>, Diakses pada Tanggal 26 Juni 2023 pukul 22.00 WIT.

²⁷ *Ibid.*

Terkait dengan hal menyampaikan keluhan, PT. Telkom Indonesia, Tbk telah menyediakan layanan agar mempermudah konsumen untuk menyampaikan keluhannya atau melaporkan gangguan yang dialami melalui 147, sosial media seperti Facebook @telkomcare dan Instagram @telomindonesia @telkomsel_maluku @telkomcare dan aplikasi *Myindihome* yang tersedia di android maupun ios. Selanjutnya dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi diberikan kepada konsumen yang menyatakan jika konsumen merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan jaringan tersebut. Dapat dilihat dari kasus yang diperoleh oleh penulis maka kasus tersebut tidak bersifat *force majeure* karena tidak ada faktor terjadinya bencana alam, yang mana kasus tersebut sering terjadi karena kesalahan dan kelalaian manusia atas indisiden jangkar misalnya dalam buang jangkar yang tidak benar di luar wilayah yang ditetapkan, hal ini yang menyebabkan terjadinya gangguan jaringan di bawah laut. Sebagaimana PT. Telkom Indonesia Tbk, harus dapat melakukan perbaikan dengan waktu yang cepat dan tidak lalai atas proses perbaikan, karena semakin lama waktu perbaikan maka semakin pula konsumen merasa dirugikan, dalam hal ini menyangkut dengan kompensasi yang mana kompensasi ini bukan berupa uang, melainkan diberi keringanan restitusi di bulan berikutnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Maupun berupa penggantian perangkat *Indihome* apabila terjadi kerusakan di perangkat tersebut. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Telkom Indonesia, Tbk yaitu saat konsumen melapor .bertanggung jawab atas keluhan tersebut. Setelah laporan masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh petugas/teknisi PT. Telkom untuk mengetahui penyebab dari kerusakan yang dialami oleh konsumen apakah kerusakan tersebut karena ulah Telkom atau tidak. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan pengecekan data-data yang dimiliki oleh PT. Telkom Indonesia, Tbk dan dilakukan dengan pengecekan langsung ke lokasi konsumen.²⁸

KESIMPULAN

PT. Telkom Indonesia, Tbk mempunyai kedudukan hukum jika PT. Telkom Indonesia, Tbk berperan sebagai korban pada kasus ini, namun pada kasus yang di kaji konsumenlah yang menjadi korban atas permasalahan ini dan memiliki hak untuk melapor jika konsumen memenuhi syarat untuk mengajukan permohonan di pengadilan. Namun, permasalahan ini masih bisa diselesaikan dengan cara musyawarah antara PT. Telkom Indonesia, Tbk dan konsumen, maka tidak perlu sampai ke ranah hukum. Jika permasalahan tidak bisa diatasi dengan cara musyawarah, maka konsumen berhak membawa masalah tersebut ke ranah hukum beserta dengan bukti yang akurat. Dalam hal ini PT. Telkom Indonesia, Tbk sebagai pelaku usaha kurang bertanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian dalam hal layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, sebagai pelaku usaha harus dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan isi perjanjian kontrak yang diberikan kepada konsumen sehingga hak-hak konsumen tidak diabaikan. Suatu layanan yang tidak terpenuhi seperti halnya gangguan jaringan internet yang mana sering terjadi keluhan dari pelanggan, maka pihak PT. Telkom Indonesia, Tbk juga bertanggungjawab dalam hal melaksanakan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) dikarenakan *Indihome* merupakan anak perusahaan yang berada dibawah naungan PT. Telkom Indonesia, Tbk. Sehingga tanggung jawab yang diberikan PT. Telkom Indonesia, Tbk kepada konsumen yaitu dengan cara menerima keluhan atau *complain* yang disampaikan oleh konsumen kepada PT. Telkom Indonesia, Tbk dalam bentuk laporan keluhan. PT. Telkom Indonesia, Tbk juga dapat memberikan kompensasi sesuai dengan

²⁸ *Ibid.*

perjanjian pada *service level guarantee* yang mana telah tertera bahwa keluhan konsumen harus dipenuhi sebelum waktu maksimum satu bulan.

REFERENSI

Jurnal

- Idris, I. P., Tjoanda, M., & Pesulima, T. L. (2022). Tanggung Jawab Pemerintah Terhadap Revitalisasi Trotoar Di Kota Ambon. *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(8), 800-824.
- Mustamu, J. (2014). Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Diskresi). *Sasi*, 20(2), 21-27.

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media.
- Aji, K. (2000), *Buku Pintar Internet*, Elexmedia Komputindo
- Barkatullah, A. H., & Konsumen, H. P. (2008). *Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Nusa Media, Bandung.
- David M L Tobing, (2000). *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama
- Judhariksawan, (2005), *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT Rajagrafindo Persada.
- Komriah, (2001), *Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah.
- Ramlan, (2016), *Hukum Dagang*, Setara Press.
- Saydam, G. (2006). *Sistem Telekomunikasi di Indonesia*, Bandung: Alfabeta.
- Shidarta, (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo.
- Sibadolok, J. (2010) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Citra Aditya Bakti.
- Widjaja, (2003), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama.