

**TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN
JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET**

(Studi di PT Media Antar Nusa)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk
Memenuhi Syarat Mendapatkan
Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**MUHAMMAD ALIF RAIHAN
1806200145**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA

**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1**

Panitian Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa tanggal 04 Oktober 2022, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : MUHAMMAD ALIF RAIHAN
NPM : 1806200145
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET (STUDI DI PT MEDIA ANTAR NUSA)

Dinyatakan : (A-) **Lulus Yudisium** dengan predikat Sangat Baik
() **Lulus Bersyarat**, memperbaiki/Ujian Ulang
() **Tidak Lulus**

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. FAISAL., S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 018047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. IRFAN, S.H., M.Hum
2. HARISMAN, S.H., M.H
3. NURHILMIYAH, S.H., M.H

1.

2.

3.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fumsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : MUHAMMAD ALIF RAIHAN
NPM : 1806200145
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET (STUDI DI PT MEDIA ANTAR NUSA)
PENDAFTARAN : TANGGAL 29 SEPTEMBER 2022

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

PEMBIMBING

NURHILMIYAH, S.H., M.H
NIDN. 001014118104

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : MUHAMMAD ALIF RAIHAN
NPM : 1806200145
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET (STUDI DI PT MEDIA ANTAR NUSA)

Disetujui Untuk Disampaikan kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 29 Agustus 2022

DOSEN PEMBIMBING

NURHILMIYAH, S.H., M.H

NIP/NIDN. 001014118104

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fumsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MUHAMAMD ALIF RAIHAN
NPM : 1806200145
Fakultas : HUKUM
Program Studi : HUKUM
Bagian : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET (STUDI DI PT. MEDIA ANTAR NUSA)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 29 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



MUHAMMAD ALIF RAIHAN

NPM. 1806200145



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : MUHAMMAD ALIF RAIHAN
NPM : 1806200145
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/ PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET (Studi di PT Media Antar Nusa)
Pembimbing : NURHILMIYAH, S.H.,M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
10-8-2022	Penyerahan skripsi	
15-8-2022	Dicantumkan dasar hukum yg jelas	
16-8-2022	Analisis bentuk perjanjian dan uangnya	
19-8-2022	Referensi hanya ilmiah dosen	
22-8-2022	Ikuti pedoman penulisan skripsi	
24-8-2022	Sinkronkan nomenklatur masalah & kesimpulan	
26-8-2022	Perbaiki saran	
29-8-2022	Bedak buku, cek Turnitin	
31-8-2022	Acc untuk di sidang	

Diketahui,

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum

(Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(NURHILMIYAH, S.H.,M.H)

ABSTRAK

TINJAUAN HUKUM GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET

(Studi di PT. Media Antar Nusa)

Muhammad Alif Raihan

Ganti rugi merupakan sarana yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen yang mengalami kendala akses internet oleh pelaku usaha. Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat kendala akses internet, dengan memperhatikan kerugian nyata dan yang dapat diduga, dan mempertimbangkan kewajiban konsumen yang menjadi hak pelaku usaha telah dilaksanakan. Bentuk ganti rugi yang diberikan kepada konsumen berupa uang karena sifatnya yang praktis.

Pada era globalisasi sekarang ini, telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam kehidupan manusia khususnya dalam bidang internet. Internet misalnya telah menjadi suatu kebutuhan utama bagi masyarakat modern saat ini. Berbelanja, mengirim surat, mendengarkan musik sampai mengiklankan suatu produk, semuanya dapat dilakukan dengan perantaraan internet. Untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan telekomunikasi tersebut, diperlukan suatu badan pengelola yang menyediakan pelayanan jasa internet salah satunya yang dilakukan oleh PT. Media Antar Nusa yang bergerak di bidang pelayanan jasa telekomunikasi.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis empiris yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian ini dipahami bahwa pengaturan hukum mengenai ganti kerugian, mengenai bentuk perjanjian, serta mengenai pertanggungjawaban antara perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggannya sudah jelas dituangkan dalam klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan. Tinggal bagaimana pengertian kita sebagai pihak pelanggan maupun sebagai pihak perusahaan untuk memenuhi dan melaksanakan hak dan kewajiban diantara keduanya sehingga tidak menimbulkan perbuatan melawan hukum.

Kata Kunci : Ganti Kerugian, Perjanjian, PT Telekomunikasi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **Tinjauan Hukum Ganti kerugian Terhadap Konsumen Jasa Telekomunikasi Internet (Studi di PT Media Antar Nusa).**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr Zainuddin, S.H., M.H,dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H selaku pembimbing, yang dengan

penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai. Dan kepada Bapak Irfan, S.H., M.Hum selaku pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, arahan hingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terimakasih kepada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung. Sehingga atas bantuan dan dorongannya skripsi ini dapat diselesaikan.

Secara khusus dengan rasa hormat, rasa cinta dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada ibunda Raden Roro Iswahyuningsih S.H yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang dan memberikan semangat selalu kepada penulis hingga penulis bisa mencapai tahap pendidikan saat ini. Juga kepada kakak kandung Nurul Rahmy, Raudhatussyifa A'yuni, Nur Aya Sofia yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Tiada gedung yang paling indah, kecuali persahabatan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah banyak berperan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada sahabat sekaligus abang ipar saya Yusuf Ridha yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan terimakasih juga kepada teman-teman kelas A-I Perdata yang tidak dapat

disebutkan satu persatu namanya yang turut memotivasi dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembacanya. Dan semoga ilmu yang di dapat selama diperkuliahan menjadi berkah kedepannya. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaanya. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 13 Juni 2022

Penulis

Muhammad Alif Raihan

1806200145

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	5
C. Definisi Operasional.....	5
D. Keaslian Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telekomunikasi	12
1. Pengertian Telekomunikasi.....	12
2. Asas dan tujuan Telekomunikasi.....	14
B. Layanan Nusanet.....	14
C. Perjanjian dan Kontrak.....	17
1. Pengertian Perjanjian dan Kontrak	17
2. Asas – asas Perjanjian dan Kontrak	19
3. Syarat sahnya Perjanjian dan Kontrak	20
D. Perlindungan Konsumen	22
1. Tinjauan umum Perlindungan Konsumen.....	22
2. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pelaku usaha....	30

3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	31
BAB III HASIL PENELITIAN	36
A. Bentuk Perjanjian Dari Perusahaan dengan Pelanggan Nusanet	36
B. Pertanggung Jawaban Hukum dengan Pelanggan Nusanet	47
C. Pelaksanaan Ganti Kerugian dari Nusanet kepada Konsumen	60
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT. Media Antar Nusa atau lebih dikenal dengan Nusanet adalah sebuah Perusahaan yang berskala nasional yang bergerak dibidang penyediaan akses internet, domain dan hosting. Perusahaan ini telah tersebar di beberapa kota di Indonesia seperti di Jakarta, Medan, Surabaya, Bandar Lampung dan Malang. Secara umum pelanggan dari Nusanet merupakan warnet-warnet dan kantor-kantor yang membutuhkan koneksi internet stabil.¹

Saat ini internet telah dikenal hampir di seluruh dunia dan jutaan orang telah merasakan manfaatnya. Banyak perusahaan yang telah menjalankan bisnisnya di bidang internet ini dan saat ini dapat dikatakan bahwa internet telah menjadi sektor bisnis tersendiri. Kemajuan suatu pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai macam produk barang dan jasa, baik melalui iklan, promosi, atau penawaran langsung, khususnya jasa layanan telekomunikasi dalam bidang internet. Kebutuhan akses akan internet dengan koneksi yang cepat dalam era serba modern ini sangat dibutuhkan oleh semua kalangan untuk menunjang berbagai pekerjaan dari penggunanya.

Internet sebagai salah satu sarana komunikasi dan sebagai sumber informasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia dan telah menjadi

¹ www://id.linkedin.com/company/mediaantarnusa diakses 17 maret 2017, pukul 12 : 08 WIB

salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan. Mengakses internet pun kini semakin mudah, tidak melalui komputer saja, tetapi *smartphone* dan media lainnya bisa untuk mengakses internet.

Nusanet merupakan internet *affordable* dan cepat dengan link stabil, *upload* yang besar merupakan dedikasi nusanet untuk *customer* yang menawarkan akses internet yang berkapasita tinggi.² Masyarakat yang mau atau ingin menikmati pelayanan atau fasilitas yang disediakan oleh PT. Media Antar Nusa maka harus melakukan kerjasama dalam bentuk perjanjian. Namun pada praktiknya pelaksanaan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik pelaku usaha yang merugikan konsumen. Beberapa permasalahan konsumen Nusanet seperti telah memenuhi kewajibannya dalam membayar biaya bulanan, namun ternyata Nusanet selaku Perusahaan penyedia layanan jasa internet tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumennya

Seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi membawa tanpa membaca terlebih dahulu isinya, pengaruh yang sangat besar pada sehingga mereka tidak mengetahui apa kemajuan telekomunikasi, salah satunya

² Sultan, Duma Reza Ahmad, 2015 “*Implementasi Database untuk Persediaan Barang Pada PT. Media Antar Nusa*” Skripsi, Institut Bisnis dan Informatika Stikom, Universitas Dinamika, Surabaya, halaman. 5

saja hal-hal penting bagi mereka selaku adalah kemajuan telekomunikasi dalam konsumen³.

Perkembangan internet yang cukup besar membawa dampak bagi pihak-pihak yang memanfaatkan internet, seperti bertukar data, transaksi online, promosi dan lain sebagainya.⁴ Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Beberapa permasalahan konsumen Nusanet seperti telah memenuhi kewajibannya dalam membayar biaya bulanan, namun ternyata Nusanet selaku Perusahaan penyedia layanan jasa internet tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumennya.

Terjadinya gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, namun tidak semua konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Era modern saat ini banyaknya sarana komunikasi yang digunakan oleh setiap orang bahkan seluruh sarana komunikasi digunakan oleh setiap orang bahkan seluruh dunia, komunikasi adalah sebuah proses yang menyangkut hubungan antara manusia dengan lingkungan disekitarnya⁵. Penulis beranggapan bahwa hak-hak konsumen perlu dilindungi terhadap perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya. Berdasarkan Uraian

³ Wicaksono, R., Nugroho, A. A., & Agustanti, R. D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 149-159.

⁴ Ulfa, N. F., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2020). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Kerugian dalam Layanan Penggunaan Paket Internet provider. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 49-54.

⁵ *Ibid*

tersebut, maka penulis ini diberi judul “**Tinjauan Hukum Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Jasa Telekomunikasi Internet (Studi di PT. Media Antar Nusa)**”

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perjanjian berlangganan jasa internet di PT Media Antar Nusa?
2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum terhadap konsumen yang mengalami kendala akses internet di PT Media Antar Nusa?
3. Bagaimana pelaksanaan ganti kerugian terhadap konsumen jasa telekomunikasi yang mengalami kendala akses internet PT Media Antar Nusa?

2. Faedah Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu:

a. Secara Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat melalui pemikiran-pemikiran secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat dijadikan referensi ilmiah dan sumbangan pemikiran yang berguna dalam perkembangan ilmu hukum serta sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan khususnya di bidang Hukum Perdata mengenai ganti kerugian dalam kendala akses internet

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang terkait termasuk bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan para praktisi hukum.

B. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian berlangganan jasa internet di PT Media Antar Nusa.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum terhadap konsumen yang mengalami kendala akses internet di PT Media Antar Nusa.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan ganti kerugian terhadap konsumen jasa telekomunikasi yang mengalami kendala akses internet PT Media Antar Nusa

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang berhubungan antara definisi-definisi atau konsep khusus yang akan diteliti.⁶ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan oleh penulis yaitu "**Tinjauan Hukum Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Jasa Telekomunikasi Internet**" selanjutnya dapat penulis tuangkan definisi operasional sebagai berikut:

⁶ Ida Hanifa, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FH UMSU*. Medan: CV. Pustaka Prima, halaman. 5

1. Tinjauan merupakan melihat sedangkan Hukum merupakan peraturan atau adat secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. , maka tinjauan hukum adalah melihat dari aspek peraturan atau perundang-undangan.
2. Ganti kerugian adalah hak seseorang untuk mendapatkan imbalan sejumlah uang yang diberikan sebagai bentuk ganti rugi.
3. Konsumen merupakan orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
4. Jasa Telekomunikasi adalah adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.
5. Internet merupakan sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer atau handphone dan jaringan-jaringan komputer atau handphone diseluruh dunia.
6. Perusahaan telekomunikasi dalam penelitian ini adalah Badan Usaha Milik Swasta yang dalam ini sebagai penyedia layanan internet yaitu Nusanet.

D. Keaslian Penelitian

Persoalan ganti kerugian terhadap konsumen jasa telekomunikasi yang mengalami kendala akses internet bukanlah hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang

ganti kerugian terhadap konsumen jasa telekomunikasi yang mengalami kendala akses internet ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang di temukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Tinjauan Hukum Ganti Kerugian Terhadap Jasa Telekomunikasi Internet (Studi di PT Media Antar Nusa)”**.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang hampir sama dengan penelitian dalam skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Lulu Egrina Br Pelawi NIM: 170200545, Mahasiswi Universitas Sumatera Utara, Tahun 2021 yang berjudul, ”Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Akibat Tidak Adanya Notifikasi Sisa Kuota Data Oleh Provider Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” dimana pada skripsi ini yang diteliti adalah bentuk perlindungan hukum nya saja sedangkan fokus penelitian penulis pada skripsi ini terletak pada regulasi internal dan tanggungjawab serta penyelesaian sengketa PT. Media Antar Nusa Terhadap konsumennya.
2. Skripsi Rizal Andriansyah NIM: 100710101097, Mahasiswa Universitas Jember Tahun 2015 yang berjudul, ”Tinjauan Hukum Penggunaan Akses Internet Melalui Provider Telekomunikasi Seluler” perbedaan penelitian penulis dengan skripsi ini terletak pada Subjek yang diteliti, dimana dalam

skripsi ini yang diteliti adalah subjek atau konsumen yang illegal yang tidak berdasarkan adanya kontrak baku sedangkan fokus penelitian penulis dalam skripsi ini yang menjadi subjek adalah konsumen resmi PT. Media Antar Nusa berdasarkan kontrak baku.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi. Hal ini disebabkan oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah⁷. Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian:

Jenis penelitian ini adalah empiris dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum sosiologis (yuridis empiris) pendekatan yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan data primer yang berkaitan dengan permasalahan yang diperoleh dilapangan.⁸

2. Sifat Penelitian

Penulisan skripsi ini diperlukan suatu spesifikasi penelitian Deskriptif Analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata

⁷ Amiruddin dan H. Zainal asikin. *Pengantar metode peneliian hukum*. Jakarta:Raja grafindo, halaman 163.

⁸Ida Hanifa,dkk. *Op.Cit.*, halaman. 19.

melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil suatu kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.⁹

3. Sumber data

Sumber data yang diperoleh dalam materi penelitian ini terdiri atas:

a. Data yang bersumber dari hukum Islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadist (sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan. Al-Qur'an dan Hadist tersebut terdiri atas:

1) QS. Ali Imran ayat 76

2) Qs. Al-Isra ayat 34

3) HR. Bukhari Muslim

b. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung kepada masyarakat mengenai perilaku (hukum) dari warga masyarakat tersebut.¹⁰Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui wawancara dan informasi yang didapat dari pihak PT. Media Antar Nusa

c. Data Sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹¹ Data sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:

⁹ *Ibid.*, halaman 20.

¹⁰ *Loc.Cit*

¹¹ *Loc.Cit*

- 1) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif berupa peraturan perundang-undangan, yang terdiri dari:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - b) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹² Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk memahami/menganalisis bahan hukum primer yang terdiri dari bahan-bahan bacaan, hasil karya dari kalangan umum, karya-karya tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian penulis.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum atau kamus ensiklopedia atau kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.¹³ Dan bisa juga bahan hukum tersier tersebut didapat melalui internet ataupun jurnal hukum terkait pokok bahasan yang peneliti bahas.

4. Alat pengumpulan data

Dalam penelitian ini, alat pengumpulan data yang dipergunakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a) *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan

¹² *Ibid.*, halaman 21.

¹³ *Loc.Cit*

(baik di dalam kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian yang dimaksud.

b) *Online* yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian yang di maksud.

5. Analisis Data

Untuk mengelola data yang didapatkan dari studi lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan, studi dokumen, maka hasil penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan suatu proses analisis penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

BAB II

Tinjauan Pustaka

A. Telekomunikasi

1. Pengertian Telekomunikasi

Telekomunikasi atau Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi.¹⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.

Berikut adalah ketentuan umum tentang telekomunikasi yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi:

- a. Pemancar radio adalah alat telekomunikasi yang menggunakan dan memancarkan gelombang radio;
- b. Jaringan telekomunikasi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi;
- c. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi;
- d. Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara;

¹⁴ Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31-41.

- e. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak;
- f. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.
- g. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai;
- h. Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- i. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- j. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- k. Penyelenggaraan telekomunikasi khusus adalah penyelenggaraan telekomunikasi yang sifat, peruntukan, dan pengoperasiannya khusus;

2. Asas Dan Tujuan Telekomunikasi

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, asas telekomunikasi yaitu Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, tujuan diselenggarakannya telekomunikasi yaitu untuk

mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa.

3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat

a. Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Dalam melaksanakan tugasnya, penyelenggara telekomunikasi memiliki hak dan kewajiban berdasarkan kewenangannya sebagai pihak yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan telekomunikasi. Penyelenggara telekomunikasi dapat menggunakan haknya, diatur dalam Pasal 12 angka 1, dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, selama menjalankan kewenangannya dalam menyelenggarakan telekomunikasi, antara lain:

- a) Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai Pemerintah. (Pasal 12 angka 1)
- b) Penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan atau bangunan milik perseorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah terdapat persetujuan di antara para pihak. (Pasal 13)

Namun hak tersebut dapat dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menjalankan kewenangannya, penyelenggara telekomunikasi mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi menurut Undang-Undang Telekomunikasi, yaitu:

- a. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian. (Pasal 15 angka 2)
- b. Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. (Pasal 16 angka 1)
- c. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi. (Pasal 18 angka 1)
- d. Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunanya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi. (Pasal 19)
- e. Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut: keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, marabahaya, dan atau wabah penyakit. (Pasal 20)

b. Hak dan Kewajiban Masyarakat

Masyarakat sebagai pelanggan, pemakai, maupun pengguna memiliki hak-hak yang dapat dituntunkan selama ia ikut serta dalam penyelenggaraan telekomunikasi yang diatur menurut Undang-Undang Telekomunikasi, yaitu:

- a) Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Pasal 14)
- b) Berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi yang timbul akibat penyelenggaraan telekomunikasi. (Pasal 15 angka 1)

Sebelum menerima haknya, masyarakat harus melaksanakan kewajibannya yang dimana masyarakat harus mengikuti dan/atau melaksanakan kewajiban sesuai dengan perjanjian dengan penyelenggara telekomunikasi tersebut.

B. Layanan Nusanet

PT. Media Antar Nusa atau dikenal dengan Nusanet (Internet Solution Provider) yang bergerak untuk jasa internet Perkantoran, Apartemen, Ruko dan Hotel.¹⁵

Nusanet menawarkan jasa internet sejak tahun 1996 hingga kini kepada perusahaan besar, menengah dan kecil di kota Medan, Bandar Lampung, Jakarta, Surabaya dan Malang. Nusanet memiliki pengalaman yang cukup dalam memberikan layanan internet kepada pelanggan dari berbagai latar belakang industri. Nusanet akan membantu menganalisis kebutuhan spesifik Konsumen serta merekomendasikan paket yang paling efektif dan produktif untuk Konsumen.

¹⁵ www://id.linkedin.com/company/mediaantarnusa diakses 17 maret 2017, pukul 12 : 08 WIB

Network Operation Center (NOC) berada di Gedung Cyber yang terhubung langsung dengan *Network Access Provider (NAP)* dan *National Exchange Point (OpenIXP dan IIX)* dengan menggunakan koneksi jaringan berkecepatan tinggi. Nusanet memberikan fitur layanan Jasa Internet sebagai berikut:

1. *Helpdesk* 24 jam setiap hari termasuk hari libur, melalui Telpon, Email, Yahoo Mesengger, Skype dan SMS.
2. *Traffic Graph* untuk memantau utilisasi penggunaan bandwidth.
Koneksi ke Internet Backbone menggunakan lebih dari satu jalur upstrea.
3. Jaminan layanan (*Service Level Guarantee*) 99% / maksimal 7,2 jam total downtime per bulan.
4. *Onsite technical support* untuk konfigurasi Bandwidth Management, Simple Firewall, Port Forwarding pada jaringan LAN.
5. Menggunakan IP publik statik.
Koneksi simetris, upload dan download sama besar.
6. Gratis dua mailbox `account@nusa.net.id`, atau menggunakan nama domain sendiri dengan kapasitas maksimal 1GB.

Manfaat layanan Nusanet:

1. Tanpa batas (*unlimited*) selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
2. Kecepatan yang tetap (*dedicated*) dengan ratio 1:1 dan koneksi simetris sehingga bukan hanya kegiatan download saja yang cepat tapi juga kegiatan upload, cocok digunakan untuk aplikasi game online, video streaming, download, email, browsing dan CCTV.

3. Tanpa menggunakan jaringan telepon dan jaringan pihak ketiga lainnya sehingga biaya lebih murah. Biaya yang dibebankan bersifat tetap tanpa ada biaya tambahan akibat kelebihan penggunaan.
4. Menggunakan peralatan berteknologi nirkabel Motorola Canopy yang dipinjamkan oleh Nusanet, terbukti handal terhadap cuaca dan gangguan frekuensi.

Fasilitas yang dibutuhkan:

1. PC dengan Windows atau Linux, Mac, Notebook.
 2. LAN/Switch/Router/Firewall/Access Point (opsional).
- Lokasi penempatan perangkat antena wireless.

Syarat dan ketentuan:

1. Minimum kontrak 1 (satu) tahun.
Biaya Instalasi Rp 2.000.000,-
Semua biaya akan dikenakan PPN 10%.
2. Radio wireless dipinjamkan dari Nusanet selama berlangganan .
Biaya kabel STP/UTP Rp8.000/meter.
3. Biaya tiang 1 (satu) stik Rp700.000,-
Gratis 1 (satu) IP publik statik.
4. Biaya Instalasi tidak termasuk instalasi jaringan LAN.
Masa survey maksimal 1 (satu) minggu setelah penawaran disetujui.
5. Biaya Instalasi di bayar sebelum pekerjaan instalasi dilakukan.
Biaya Instalasi yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan.
6. Masa uji coba gratis 1 (Satu) hari setelah instalasi dilakukan.

Biaya bulan pertama dibayar pada saat Berita Acara Pengaktifan ditandatangani.

7. Untuk Biaya bulan kedua dan seterusnya dibayarkan sebelum tanggal 10 setiap bulan nya

C. Perjanjian Dan Kontrak

1. Pengertian Perjanjian Dan Kontrak

Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana pihak yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu hal, sehingga pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut terikat oleh isi perjanjian yang mereka buat¹⁶. Sementara pengertian kontrak menurut Lawrence M. Friedman yaitu perangkat hukum yang hanya mengatur aspek tertentu dari pasar dan mengatur jenis perjanjian tertentu¹⁷.

Istilah perjanjian sering juga diistilahkan dengan istilah kontrak. Kontrak dengan perjanjian merupakan istilah yang sama karena intinya adalah adanya peristiwa para pihak yang bersepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk menaati dan melaksanakannya sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang disebut perikatan (*Verbinten*is).

Dengan demikian, kontrak atau perjanjian dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat kontrak tersebut dan karena itulah kontrak yang dibuat dipandang sebagai sumber hukum yang frontal.

¹⁶ Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 107.

¹⁷ Salim H.S. 2011. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 3. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS I)

Akad atau kontrak menurut istilah adalah suatu kesepakatan atau komitmen bersama baik lisan, isyarat, maupun tulisan antara dua pihak atau lebih yang memiliki implikasi hukum yang mengikat untuk melaksanakannya¹⁸. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 76 dan Al-Isra ayat 34:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

Artinya: “Sebenarnya barang siapa menepati janji dan bertaqwa, maka sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertaqwa” (QS. Ali Imran ayat 76).¹⁹

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۖ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ ۗ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawaban.” (QS. Al-Isra Ayat 34).²⁰

Didalam perjanjian terdapat pula beberapa unsur yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian, pihak-pihak dimaksud adalah subjek perjanjian;
2. Konsensus antar para pihak;
3. Objek perjanjian;
4. Tujuan dilakukannya perjanjian yang bersifat kebendaan atau harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang;

¹⁸ Timorita, R. (2008). Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam hukum Kontrak Syari” ah. *Artikel Jurnal Ekonomi Islam la-riba*, 2(1).

¹⁹ Al-Qur’an surat Ali Imran surat ke 3 ayat 76

²⁰ Al-Qur’an surat Al-Isra surat ke 17 ayat 34

5. Bentuk perjanjian yang dapat berupa lisan maupun tulisan.

Fungsi perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu fungsi yuridis dan fungsi ekonomis. Fungsi yuridis perjanjian adalah dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak, sedangkan fungsi ekonomis adalah menggerakkan (hak milik) sumber daya dari nilai penggunaan yang lebih rendah menjadi nilai yang lebih tinggi.²¹

2. Asas-asas Perjanjian Dan Kontrak

Dalam sebuah perjanjian ataupun kontrak, terdapat pula beberapa asas yang harus dipenuhi. Asas-asas yang harus dipenuhi dalam sebuah perjanjian ataupun kontrak tersebut, diantaranya²²;

- 1) Asas Kebebasan Berkontrak (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara), yaitu suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:
 - a. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
 - b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
 - c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan;
 - d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.
- 2) Asas Konsensualisme, yaitu asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak (Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara).
- 3) Asas Pacta Sunt Servanda atau disebut juga dengan asas kepastian hukum, yaitu asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara).

²¹ Salim HS. 2011. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 168-169.

²² Salim H.S. *Op.Cit.*, halaman 9-12.

- 4) Asas Itikad Baik, yaitu asas bahwa para pihak yaitu pihak debitur dan kreditur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara).
- 5) Asas Kepribadian (Personalitas), yaitu asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja (Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara).

3. Syarat sahnya Perjanjian dan Kontrak

Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Dengan dipenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya²³.

Pasal 1320 KUHPerdara menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya Kesepakatan, Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lain. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.
- b. Kecakapan Bertindak, yaitu kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum

²³ Suharnoko. 2014. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana, halaman 1.

sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang-undang, yaitu orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun dan atau sudah menikah. Dalam Pasal 1330 KUHPerdara dinyatakan, bahwa yang dimaksud tidak cakap untuk membuat perjanjian adalah²⁴:

- 1) Orang-orang yang belum dewasa;
- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- 3) Orang-orang perempuan, dalam hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu.

Walaupun ukuran kecakapan didasarkan pada usia 21 tahun atau sudah menikah, tidak semua orang yang mencapai usia 21 tahun dan telah menikah secara otomatis dapat dikatakan cakap menurut hukum karena ada kemungkinan orang yang telah mencapai usia 21 tahun atau sudah menikah, tetapi tetap dianggap tidak cakap karena berada dibawah pengampuan, misalnya karena gila, atau bahkan karena boros.

- c. Adanya Objek Perjanjian, objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah kewajiban debitur dan hak kreditur. Prestasi haruslah dapat ditentukan, dimungkinkan, dibolehkan, dan dinilai dengan uang.
- d. Adanya Kausa yang Halal, dalam Pasal 1320 KUHPerdara, tidak dijelaskan pengertian kausa yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUHPerdara, hanya disebutkan kausa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang kesusilaan, dan ketertiban umum.

²⁴ Pasal 1330 KUHPerdara

D. Perlindungan Konsumen

1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²⁵

Walaupun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Menurut Zulham dalam bukunya yang berjudul “Hukum Perlindungan Konsumen”, pengertian perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan

²⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, halaman. 1.

masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁶

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁷

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam. Karena Islam melihat bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai

²⁶ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, halaman 23

²⁷ *Ibid.*, halaman 22.

hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT.²⁸

b. Pengertian Konsumen dan Pelaku usaha

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pengertian konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK mengandung unsur- unsur sebagai berikut:²⁹

1. Konsumen adalah setiap orang: Maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).
2. Konsumen sebagai pemakai.

Pasal 1 ayat (2) UUPK hendak menegaskan bahwa UUPK menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (*end user*). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.

3. Barang dan/jasa.

Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan) dan dipergunakan oleh konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.

4. Barang dan/jasa tersebut tersedia dalam masyarakat.

Barang dan/jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

²⁸ *Ibid.*, halaman 24.

²⁹ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Prenadamedia Group halaman. 203

5. Barang dan/jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/jasa.

6. Barang dan/jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir, sehingga maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang dan/jasa yang telah diperolehnya. Namun, untuk dikonsumsi sendiri.

Dapat disimpulkan dari pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁰

Adapun Menurut para ahli salah satu diantaranya yaitu Sri Handayani (2012: 2) konsumen (sebagai alih bahasa dari *consumen*), secara harfiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa"; atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang", ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara".

Menurut Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:³¹

³⁰ pasal 1 UUPK

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika halaman.25

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial)
- c. Konsumen akhir, merupakan setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial)

Dalam pasal 1 angka 3 UU No.8 Tahun 1999 disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³² Dalam Penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan sebagainya.

Adapun Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti. Op cit halaman.41

Indonesia, baik sendiri maupun berama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Bentuk atau Wujud Pelaku Usaha:³³

Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001 :

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
- 2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama- sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :
 - a. Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
 - b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

2. Hubungan Hukum Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan

³³ <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 10 Februari 2018, pukul 12:08 WIB

hak dan kewajiban pihak yang lain.³⁴ Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.³⁵

Upaya masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan kehidupan sehari-hari dalam transaksi jual beli diantaranya adalah diwujudkan dalam bentuk perjanjian. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa, "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Pasal di atas menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Kekuatan suatu perjanjian pada dasarnya mengikat bagi para pihak yang membuatnya sepanjang para pihak sepakat mengenai bentuk dan isi dari perjanjiannya. Sepakat disini diartikan suatu persesuaian pendapat dan keinginan diantara dua belah pihak dalam melakukan suatu transaksi.³⁶

Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia layanan internet telah terjadi ketika penyedia layanan internet dan/atau pelaku usaha ketika telah terjadi transaksi dan persetujuan antara kedua belah pihak, karena saat itu lah timbul hak

³⁴ Soeroso R., *Pengantar Ilmu hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, halaman. 269

³⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Prenada Medua Grup, halaman. 216

³⁶ Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syah Kuala Law Journal*, 1(3), 46-64.

dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap provider dan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Mantan Presiden Amerika Serikat, Jhon F. Kennedy, pernah mengemukakan 4 hak dasar konsumen, yaitu:³⁷

1. *The rights to safe products;*
2. *The right to be informed about products;*
3. *The right to definite choices in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interests.*

Setelah itu, Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (*guidelines for consumer protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

- a) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d) Pendidikan konsumen

³⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum tentang perlindungan Konsumen* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. halaman. 27

- e) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- f) Kebebasan untuk membentuk organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Berikut ini hak dan kewajiban konsumen yang tertuang dalam pasal 5 UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen;³⁸

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa
- e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif,
- h) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

³⁸ *Ibid.*, halaman. 29

Dari hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen pengunanya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 angka 3 UU No.8 Tahun 1999 disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁹

³⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman .41

Dalam Penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan sebagainya.

Dalam pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Produsen disebut pelaku Usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:⁴⁰

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertikad baik
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/dan atau jasa yang diperdagangkan

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa,

Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan,

⁴⁰ *Ibid.* Halaman 43

sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pemberian barang dan/atau jasa.

Tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.⁴¹

⁴¹ *Ibid.*, halaman.44

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Dari Perusahaan Dengan Pelanggan Nusanet

1. Gambaran Umum PT Media Antar Nusa

a. Sejarah PT Media Antar Nusa

Pada awal perjalanan bisnis yaitu pada tahun 1996, Nusa Net merupakan sebuah badan penyedia jasa pembuatan web. Seiring berkembangnya waktu, sekarang Nusanet menjadi sebuah perusahaan ISP berlisensi nasional dari Dirjen Postel yang pertama tumbuh dari luar pulau Jawa dan juga adalah perusahaan pertama di luar pulau Jawa yang mempunyai persyaratan sertifikasi sebagai Microsoft Certified Partner. Dengan kepuasan pelanggan Nusanet berkembang dan sekarang memiliki koneksi Internet langsung ke USA, STIX (SingTel Internet eXchange) dan IIX (Indonesia Internet eXchange).⁴²

Nusanet juga termasuk anggota dari APJII (Asosiasi Perusahaan Jasa Internet Indonesia). APJII adalah pengelola IIX, sebuah peering hub Internet yang terbesar dan satu- satunya di Indonesia. Dengan menjadi anggota APJII, Nusanet mempunyai hak eksklusif untuk mempunyai koneksi sebesar 100 mbps ke IIX, mendapat assign IP block dan AS number dari APNIC (otoritas Internet Asia Pasific).⁴³

⁴² Duma Reza & Ahmad Sultan “Implementasi Database Untuk Persediaan Barang pada PT. Media Antar Nusa” Thesis, Fakultas Teknologi & Informasi, Universitas Dinamika. Halaman. 5.

⁴³ *Ibid.*, halaman. 6.

Nusanet adalah Motorola Authorized Canopy Solution Provider dan pengelola medannic.com (domain name registrant online pertama di Indonesia dalam mata uang rupiah).

Nusanet berpusat di kota Medan dan sementara melayani, Lubuk Pakam, Pematang Siantar, dan Lampung untuk Internet akses berkecepatan tinggi. Memberikan layanan internet ke seluruh Indonesia untuk jasa dial up, domain name registration, webhosting dan juga co location server di NOC Nusanet Medan maupun IIX Nusanet di Jakarta. Dengan dukungan management yang solid, sumber daya manusia terbaik, update teknologi yang terus menerus, partners yang realible dan costumers yang puas, Nusanet akan terus tumbuh menjadi Internet Solution Provider yang terbaik.⁴⁴

Lokasi perusahaan berada di Jl. Haji Misbah Kompleks Multatuli Indah Blok D No.1, Hamdan, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

b. Visi dan Misi PT Media Antar Nusa

Visi

Menjadi perusahaan internet solution provider terkemuka yang memiliki cabang di setiap propinsi Indonesia.⁴⁵

Misi

- Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan teknologi terkini demi kepuasan pelanggan

⁴⁴ *Ibid.*, halaman. 7.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

- Memberikan pelatihan yang berkesinambungan dan kompensasi menarik bagi karyawan yang berkompeten.
- Memberikan keuntungan bagi *investor*
- Berkontribusi kepada industri Internet agar pengguna Internet Indonesia tumbuh.⁴⁶

2. Bentuk Perjanjian Perusahaan Dengan Pelanggan Nusanet

Dalam KUH Perdata, tidak disebutkan secara sistematis tentang bentuk kontrak/perjanjian. Namun apabila kita menelaah berbagai ketentuan yang tercantum pada KUH Perdata maka kontrak/perjanjian berdasarkan bentuknya dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kontrak/perjanjian lisan serta kontrak/perjanjian tertulis. Kontrak lisan artinya kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh para pihak cukup dengan verbal atau kesepakatan para pihak (Pasal 1320 KUH Perdata).⁴⁷

Dengan adanya konsensus maka perjanjian itu telah terjadi. Termasuk dalam golongan ini adalah perjanjian konsensual dan riil. Perbedaan ini diilhami dari hukum Romawi. Dalam hukum Romawi, tidak hanya memerlukan adanya kata sepakat, tetapi perlu diucapkan dengan kata-kata yang suci dan juga harus didasarkan atas penyerahan nyata dari suatu benda. Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian terjadi apabila ada kesepakatan para pihak. Sedangkan perjanjian riil adalah suatu perjanjian yang dibuat dan dilaksanakan secara nyata.⁴⁸

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

⁴⁷ Salim H.S., *Op.Cit.*, halaman 28

⁴⁸ *Loc.Cit.*

Sedangkan kontrak tertulis merupakan kontrak yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan.

Di PT. Media Antar Nusa sendiri terdapat kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Nusanet untuk para pelanggan yang ingin menikmati layanan Nusanet. Bentuk dari perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan Nusanet tersebut adalah tertulis dan berjenis klausula baku. Jadi perjanjian tersebut sudah terlebih dahulu dibuat oleh pihak perusahaan tanpa adanya campur tangan dari pelanggan. Dan jika pelanggan ini berlangganan layanan Nusanet, pelanggan hanya menyetujui dengan menandatangani klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan tersebut.⁴⁹

Dalam perjanjian klausula baku ini terdapat kelebihan diantaranya yaitu mengefisienkan waktu dan memudahkan proses dalam berbisnis. Selain kelebihan dari perjanjian klausula baku ini, terdapat pula beberapa kekurangan dari perjanjian klausula baku ini diantaranya pihak pelanggan tidak diberi kesempatan untuk melakukan negoisasi atau kadang isi dalam klausula baku tersebut berat sebelah atau memihak ke salah satu pihak sehingga dapat merugikan pihak tersebut, dan tidak memenuhi Pasal 1320 KUHPerdara yaitu syarat sahnya perjanjian.

Untuk ketentuan perjanjian/ kontrak berlangganan layanan Nusanet yang dibuat oleh PT. Media Antar Nusa sendiri, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Baik itu peraturan dari undang-undang maupun peraturan dari pihak perusahaan pusat sendiri. Yang mana perjanjian/ kontrak tersebut sudah di

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

konsepkan agar tidak ada yang merugikan pihak manapun. Baik itu pihak perusahaan maupun pihak pelanggan.⁵⁰

Sebelum pelanggan ingin melakukan berlangganan layanan Nusanet pihak perusahaan terlebih dahulu melakukan survey tempat tinggal pelanggan dan kemudian akan memberikan keterangan maupun informasi mengenai Nusanet tersebut. Dan pihak perusahaan juga memberitahu kepada calon pelanggan terkait paket-paket dari layanan Nusanet yang mana sesuai dengan kemauan pelanggan. Kemudian sebelum terjadinya kontrak berlangganan, pihak perusahaan juga menunjukkan klausula baku kepada calon pelanggannya agar calon pelanggan tersebut mengetahui bagaimana isi dari kontrak/perjanjian berlangganan layanan Nusanet, agar dikemudian hari tidak ada yang dirugikan satu sama lain.⁵¹

Bagi calon pelanggan yang ingin berlangganan layanan Nusanet, sebelumnya harus memenuhi syarat-syarat yang diberikan oleh pihak perusahaan. Diantaranya melampirkan KTP si pendaftar, NPWP, kemudian menyiapkan materai 10000 untuk di tempel di klausula baku perjanjian Nusanet dan ditandatangani oleh pelanggan.⁵²

Dalam buku H. Salim HS yang berjudul Perkembangan Hukum Kontrak Di luar KUH Perdata, dijelaskan pengertian dari klausula baku yaitu suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali tersebut sudah tercetak (boilerplate) dalam bentuk formulir- formulir

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

⁵¹ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

⁵² Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informasi tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya.⁵³

Dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.⁵⁴

Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi “take it or leave it”. Dengan demikian, oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat-sahnya kontrak dalam kontrak tersebut.⁵⁵

Dari uraian tersebut, jelaslah bahwa hakikat perjanjian baku merupakan perjanjian yang telah distandardisasi isinya oleh pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur menerima isinya perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian tersebut, tetapi apabila ia menolak, perjanjian itu dianggap tidak ada karena debitur tidak menandatangani perjanjian tersebut.⁵⁶

Untuk kontrak/perjanjian berlangganan layanan Nusanet yang dibuat oleh PT. Media Antar Nusa sendiri, pihak customer tidak diberi kesempatan untuk merubah kontrak tersebut sesuai atas permintaan customer atau kemauan

⁵³ H. Salim HS. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 145

⁵⁴ *Loc.Cit.*,

⁵⁵ *Loc.Cit.*,

⁵⁶ Nurhilmiah SH, M. H. (2017). Tahapan Dalam pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, (5)..

customer. Kontrak/perjanjian tersebut sudah mutlak. Dan apabila customer tidak setuju terhadap salah satu perjanjian yang tertuang dalam kontrak berlangganan layanan Nusanet tersebut, customer bisa membatalkan berlangganan layanan Nusanet sebelum customer menandatangani klausula baku tersebut.⁵⁷

Pihak pelanggan juga memiliki hak sebelum melakukan penandatanganan di kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Nusanet tersebut. dimana para pelanggan berhak membatalkan pemasangan Nusanet apabila terdapat poin-poin di dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Nusanet tersebut yang tidak sesuai dengan kemauan pelanggan. dan jika pelanggan memutuskan untuk menandatangani klausula baku tersebut, berarti pelanggan sepakat dengan isi dari kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Nusanet yang dibuat oleh pihak perusahaan. Dan terjadilah hubungan hukum antara pihak perusahaan dengan pelanggan.⁵⁸

Untuk pelanggan Nusanet, semua para customer nya memiliki kontrak/perjanjian yang sama. Tidak ada yang membedakan antara customer yang satu dengan customer yang lain. Karena menurut PT. Media Antar Nusa sendiri, customer adalah satu, tidak ada yang membedakan dan tidak ada yang diistimewakan diantara customer dengan customer lain nya. Semua customer nya mendapatkan ketentuan yang sama tanpa terkecuali.⁵⁹

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

Menurut buku H. Salim HS yang berjudul *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*, ciri dari perjanjian baku yaitu:⁶⁰

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
2. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian itu;
4. Bentuk tertentu (tertulis);
5. Dipersiapkan secara massal dan kolektif;

Dari uraian tersebut, dapat dikemukakan unsur-unsur dari kontrak baku, yaitu diantaranya:⁶¹

1. Diatur oleh kreditor atau ekonomi kuat;
2. Dalam bentuk sebuah formulir; dan
3. Adanya klausul-klausul eksonerasi/pengecualian.

Dalam perjanjian baku sendiri dapat dibagi menjadi empat jenis, yaitu sebagai berikut⁶²

1. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditor yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur.

⁶⁰ H. Salim HS. *Op.Cit.*, halaman 146

⁶¹ *Ibid.*, halaman 147

⁶² *Ibid.*, halaman 156

2. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditor) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
3. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah.
4. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokad adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris atau advokad yang bersangkutan. Di dalam perpustakaan Belanda, jenis keempat ini disebut *contract model*.

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai jenis perjanjian yang berlaku di Indonesia, penulis telah menginventarisasi berbagai kontrak yang telah dilakukan. Kontrak itu dapat dikaji dari objeknya. Jenis-jenis kontrak tersebut disajikan berikut ini:⁶³

1. Kontrak baku yang dikenal dalam bidang pertambangan umum dan minyak dan gas bumi, seperti kontrak baku pada kontrak karya, kontrak production sharing, perjanjian karya perusahaan batu bara, kontrak antuan teknis, dan lain-lain;

⁶³ *Ibid.*, halaman 157

2. Kontrak baku yang dikenal dalam praktik bisnis, seperti kontrak baku dalam perjanjian leasing, beli sewa, franchise, dan lain-lain;
3. Kontrak baku yang dikenal dalam bidang perbankan, seperti perjanjian kredit bank, perjanjian bagi hasil pada bank syariah;
4. Kontrak baku yang dikenal dalam perjanjian pembiayaan non-bank, seperti perjanjian pembiayaan dengan pola bagi hasil pada perusahaan modal ventura, perjanjian pembiayaan konsumen; dan
5. Kontrak baku yang dikenal dalam bidang asuransi, seperti perjanjian asuransi yang dibuat oleh perusahaan asuransi.

Apabila kita mengkaji definisi dari klausula baku, klausula baku itu dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian. Pembuatan klausul baku ini tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan yang baik. Di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausul baku setiap dokumen dan/atau perjanjian. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:⁶⁴

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; (pasal 7 poin 2)
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan yang dibeli oleh konsumen; (pasal 8 poin 4)

⁶⁴ Pasal 18 UUPK

4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran; (pasal 2 poin 5)
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Disamping itu, pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausul baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi larangan diatas, dinyatakan batal demi hukum. Dan pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.⁶⁵

⁶⁵ *Ibid.*, halaman 159-160

B. Pertanggungjawaban Hukum Dari Perusahaan Dengan Pelanggan Nusanet

1. Kewajiban dan Hak Penyedia Jasa dan Konsumen

a. Kewajiban Penyedia Jasa dan Konsumen

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subyek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁶⁶ Kewajiban merupakan hal yang harus dikerjakan atau dilaksanakan. Jika tidak dilaksanakan dapat mendatangkan sanksi bagi yang melanggarnya.

Setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak, pastinya memiliki hak dan kewajiban diantara keduanya. Begitu juga dengan perjanjian yang dibuat perusahaan terhadap pelanggan dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan Nusanet yang berbentuk klausula baku.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan.⁶⁷ Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.⁶⁸ Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini

⁶⁶ R. Soeroso.2014, *Pengantar Ilmu hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada halaman 269.

⁶⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Op. Cit. halaman. 47

⁶⁸ *Ibid.*, halaman 49

diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁶⁹

Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain.⁷⁰

Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.⁷¹

Dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan Nusanet tersebut, terdapat beberapa kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, khususnya pihak perusahaan dan pelanggan Nusanet. Berikut adalah kewajiban

⁶⁹ *Ibid.*, halaman 52

⁷⁰ *Loc.Cit.*,

⁷¹ *Ibid.*, halaman 54.

dari konsumen atau pelanggan yang tertuang dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan Nusanet.⁷²

- 1) Berhak mendapatkan layanan jasa akses internet selama 24 (dua puluh empat) jam sehari, 7 (tujuh) hari seminggu.
- 2) Memperoleh perbaikan atas kerusakan atau gangguan yang bukan disebabkan oleh kesalahan pelanggan setelah pemberitahuan kepada Nusanet.
- 3) Apabila perangkat Nusanet yang ditempatkan di lokasi pelanggan hilang, rusak, atau musnah karena sebab apapun kecuali Force Majeure, maka pelanggan wajib mengganti perangkat dalam bentuk perangkat baru atau penggantian sesuai dengan harga perangkat saat terjadi kerusakan/kehilangan/musnah, selambat lambatnya 30 hari dari kejadian tersebut.
- 4) Pelanggan wajib menjamin bahwa jasa akses internet yang digunakan tidak akan dipergunakan untuk tindakan-tindakan yang melanggar hukum dan/atau tindakan-tindakan penyerangan di Internet seperti DDoS, Spamming, Phishing, Scanning, Botnet, Carding, Doorway, Cracking, dan lain-lain.
- 5) Pelanggan wajib menjamin bahwa segala data yang diberikan dalam seluruh dokumen tertulis maupun keterangan yang diberikan pelanggan atau kuasa Pelanggan kepada Nusanet adalah benar, sehingga hal yang timbul sehubungan dengan pemberian data-data tersebut menjadi tanggung jawab penuh dari pelanggan.

⁷² Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

b. Hak Penyedia Jasa dan Konsumen

Hukum mengatur hubungan antara orang yang satu dengan yang lainnya, antara orang dengan masyarakat atau antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya, yang menimbulkan kekuasaan atau kewenangan dan kewajiban.⁷³

Dalam Pasal 570 KUH Perdata disebutkan, bahwa hak milik adalah hak untuk menikmati kegunaan atau kebendaan dengan cara bagaimanapun juga asal tidak bertentangan dengan undang-undang atau peraturan umum yang ditetapkan oleh suatu kekuasaan yang berhak menetapkan, dan tidak mengganggu hak-hak orang lain.⁷⁴

Hak kepemilikan (*eigendomsrecht*) ini terdiri dari dua hak/kewenangan yang penting, ialah;

- 1) Yang mempunyai (*eigenaar*) berwenang/ berhak memungut kenikmatan dari kepunyaannya, dan;
- 2) Yang mempunyai juga berwenang/ berhak memindah tangankan (*vervreemden*) kepunyaan itu.

Dalam istilah Belanda, hak tersebut dinamakan “*beschikken*” yang meliputi hak/kewenangan untuk menjual, memberi, menukar, mewariskan secara legal. *Beschikken* meliputi segala kewenangan untuk memindah tangankan dari tangan yang satu ke tangan yang lain.

⁷³ R. Soeroso. *Op.Cit.*, halaman 273

⁷⁴ *Loc.Cit.*,

Untuk hak itu sendiri terdapat dua golongan, yaitu hak mutlak dan hak relatif. Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan apa itu hak mutlak dan hak relatif.

- 1) Hak mutlak, ialah setiap kekuasaan mutlak yang oleh hukum diberikan kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu atau bertindak akan memperhatikan kepentingannya. Kekuasaan ini dikatakan mutlak karena berlaku terhadap setiap subyek hukum. Hak mutlak juga merupakan hak yang memberikan kekuasaan kepada yang bersangkutan untuk wajib dihormati oleh setiap orang lain.⁷⁵
- 2) Hak relatif/nisbi, yaitu hak yang memberikan wewenang kepada seorang tertentu atau beberapa orang tertentu untuk menuntut supaya seseorang atau beberapa orang lain tertentu memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Hak Nisbi sebagian besar terdapat dalam Hukum Perikatan (bagian dari Hukum Perdata) yang timbul berdasarkan persetujuan-persetujuan dari pihak yang bersangkutan. Misalnya, dari persetujuan jual beli terdapat hak nisbi (hak relatif), seperti :
 - a) Hak penjual untuk menerima pembayaran dan kewajibannya untuk menyerahkan barang kepada pembeli.
 - b) Hak pembeli untuk menerima barang dan kewajibannya untuk melakukan pembayaran kepada penjual

⁷⁵ *Ibid.*, halaman 278.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁷⁶

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/ atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi;

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.⁷⁷

Untuk hak-hak dari konsumen atau pelanggan dalam kontrak/perjanjian berlangganan layanan Nusanet ini ada beberapa hal yang harus dipenuhi. Hak-hak tersebut diantaranya:⁷⁸

- 1) Nusanet berhak setiap saat memeriksa dan melakukan perubahan layanan berdasarkan Perjanjian ini dengan persetujuan pelanggan.
- 2) Nusanet wajib menjamin dan menjaga kelancaran akses internet ditempat pelanggan sesuai Pasal 1 Ayat 1 dengan dukungan pelayanan dari Helpdesk online 24 jam (Telp: 061-4558100/ 061-30018200, atau Whatsapp/SMS 08198-54321). Bila diperlukan kunjungan engineer ke lokasi, dapat dilakukan

⁷⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, halaman 40.

⁷⁷ *Loc.Cit.*,

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

setiap hari jam 08:30 s/d 22:00 sesuai jadwal kunjungan yang sudah disepakati PELANGGAN dengan Helpdesk.

2. Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Dengan Pelanggan Nusanet

Perusahaan penyedia layanan internet adalah perusahaan atau badan yang menyediakan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan. Pada umumnya perusahaan telepon merupakan penyedia jasa internet. Mereka menyediakan jasa seperti hubungan ke internet, pendaftaran nama domain, dan hosting. Pada umumnya, *provider* penyedia layanan internet memiliki fungsi dasar sebagai penyedia layanan sambungan internet. *Provider* penyedia layanan internet berfungsi sebagai jembatan pengguna dengan layanan internet sehingga pengguna dapat dengan mudah terhubung dengan jaringan, sebagai perantara dalam menyediakan sambungan internet.

Tanggung jawab *Provider* penyedia layanan Internet sebagai pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen yang secara eksplisit terdapat tanggung jawab masing-masing. Karena hubungan antara *Provider* penyedia layanan internet sebagai pelaku usaha dengan konsumen merupakan suatu hubungan dalam rangka keterkaitan anatara satu dengan lain, atas dasar latar belakang yang berbeda. *Provider* penyedia layanan internet sebagai pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen berdasarkan adanya tujuan yang tentu sudah direncanakan (termasuk keuntungan sebanyak-banyaknya dengan peningkatan produktifitas dan efesiensi), sedangkan konsumen

mempunyai hubungan dengan produsen didasarkan adanya tuntutan pemenuhan kebutuhan hidup.⁷⁹

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh Penyelenggara Produk *Provider* Telekomunikasi dalam masalah ganti kerugian, karena diperlukan kehati-hatian dan analisis siapakah yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait, yaitu Penyelenggara Produk *provider* Telekomunikasi sebagai pelaku usaha. Pertanggung jawaban produk merupakan pertanggungjawaban dari kaum produsen atau Penyelenggara Produk *provider* Telekomunikasi sebagai pelaku usaha terhadap kerugian yang disebabkan jasanya.⁸⁰

Pertanggung jawaban Penyelenggara Produk *provider* Telekomunikasi sebagai pelaku usaha atas segala perbuatan adalah karena akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang hati-hatinya pada orang atau pihak lain. Tanggung gugat itu tergantung pada apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian pada orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi. Penjelasan Pitlo dalam hal pertanggung jawaban produk ini, yaitu: siapa yang sadar memasarkan barang-barang produk yang cacat, yaitu apabila barang itu dipakai secara normal sesuai dengan tujuannya akan membahayakan terhadap orang atau barang-barang milik orang lain, melalui perbuatan yang melawan hukum, ia bertanggung jawab terhadap kerugian itu apabila bahaya itu benar-benar terjadi.⁸¹

⁷⁹ Winter, A. P. (2013). Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia. *Jurnal Hukum UNSRAT*, 21(4), 886.

⁸⁰ Adery P. Winter. Op.Cit. halaman. 61-62

⁸¹ *Ibid.*halaman. 63

Kewajiban – kewajiban yang dibebankan terhadap pelaku usaha baik berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Telekomunikasi mencakup tanggung jawab yang harus dipikul pelaku usaha dalam menjalankan usahanya ketika ada konsumen yang merasa dirugikan. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk selalu bertanggung jawab atas setiap barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkannya.⁸²

Produk menjadi unsur penting dalam kegiatan jual beli sebab inilah yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen. Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Pemakaian teknologi yang makin baik, di satu sisi memungkinkan pelaku usaha mampu membuat produk beraneka macam jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitasnya sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas, lengkap, cepat dan menjangkau bagian terbesar lapisan masyarakat. Akan tetapi, disisi lain penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Secara historis , tanggung jawab produk lahir karena adanya ketidak seimbangan tanggung jawab antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, pihak konsumen lah yang dituntut untuk bersikap waspada dan hati-hati dalam membeli suatu produk demi keselamatan dirinya. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufactur*) atau dari orang atau badan yang bergerak suatu proses

⁸²Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015, halaman. 61.

untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistributorkan (*seller, distributor*) produk tersebut menurut Johanes Gunawan, tujuan utama dari tanggung jawab produk adalah:

- 1) Memberi perlindungan kepada konsumen (*consumer protection*);
- 2) Agar terdapat pembebanan risiko yang adil antara pelaku usaha dan konsumen (*a fair apportionment of risk between producers and consumers*)

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara *provider* penyedia layanan internet dalam masalah perlindungan konsumen, karena diperlukan kehati-hatian dan analisis siapakah yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait, yaitu penyelenggara produk *provider* penyedia layanan internet sebagai pelaku usaha. Pertanggungjawaban produk merupakan pertanggungjawaban dari produsen atau penyelenggara *provider* penyedia layanan internet sebagai pelaku usaha terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelayanannya terhadap konsumen. Pertanggungjawaban *provider* penyedia layanan internet sebagai pelaku usaha atas segala perbuatan adalah karena akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang kehati-hatiannya pada konsumen.⁸³

Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur di dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pembayaran ganti kerugian paling

⁸³ Adery P. Winter, *Op.cit*, halaman.62-63

banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta) rupiah, terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang :

- a) Kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen (Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3));
- b) Periklanan yang tidak memenuhi syarat (Pasal 20);
- c) Kelalaian dalam menyediakan suku cadang (Pasal 25); dan
- d) Kelalaian memenuhi garansi/jaminan yang dijanjikan.⁸⁴

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Sifat subjektivitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentuan adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada pelaku usaha.

Maka berangkat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjadi tanggungjawab provider penyedia layanan internet terhadap konsumen yang dirugikan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

⁸⁴ Janus Sidabalok, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman. 94

- 2) Ganti rugi sebagai mana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸⁵

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Selain berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban tanggung jawab pelaku usaha selaku penyelenggara layanan internet juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi pengaturan mengenai kewajiban tanggung jawab dari pelaku usaha tercantum dalam Pasal 15 ayat (2) yaitu :

“Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti kerugian sebagaimana dimaksudkan ayat (1) kecuali penyelenggara telekomunikasi

⁸⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Op.cit*, halaman. 125

dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya”.⁸⁶

Untuk asuransi di PT Media Antar Nusa akibat kerusakan yang di sebabkan oleh pegawai Nusanet sendiri, Nusanet memberikan jaminan Asuransi *General Public Liability* yang menjamin secara terbatas penggantian atas kerusakan; yang terbukti berdasarkan hukum, secara sengaja maupun tidak sengaja dilakukan oleh tenaga kerja Nusanet atau akibat kelalaian, ketidaktahuan, dan ketidakterampilan; setelah dilakukan investigasi oleh Para Pihak, dan tidak tertutup kemungkinan juga melibatkan pihak lain yang dianggap ahli/ berwenang, yang dapat dikategorikan sebagai suatu kecelakaan kerja, dengan jumlah penggantian tidak lebih dari Rp. 10.000.000.⁸⁷

Apabila terjadi pemutusan berlangganan secara sepihak dari pelanggan pada saat proses instalasi/setelah instalasi jasa Internet selesai di tahun pertama masa kontrak, maka pelanggan wajib membayar biaya instalasi sesuai syarat & ketentuan ini serta dikenakan biaya terminasi 50% (lima puluh persen) dari harga paket per bulan dikalikan sisa masa kontrak dan untuk 10% PPN tidak dikembalikan, kalau memang kesalahan dari nusanet sendiri maka uangnya di kembalikan semua.⁸⁸

Untuk permasalahan yang sering terjadi di Nusanet yaitu permasalahan customer telat bayar dan pihak Nusane harus follow up ke customernya sampai

⁸⁶ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Julii 2022, pukul 10.00 wib

selesai dan permasalahan yang sering terjadi juga ketika customer mau berlangganan daerahnya tidak tercover oleh Nusanet, seperti layanan fiber optic itu tidak sampai ke daerah customer dan pemasangan wireless juga kendalanya rumahnya kurang tinggi sehingga tidak tercover oleh pop Nusanet atau jaringan kita untuk sampai ke rumahnya, karena jaringan itu tergantung sama tempat pop Nusanet. Fiber optic putus juga kendalanya biasanya ada yg dipotong dikarenakan ada yang usil bisa jadi karena persaingan.⁸⁹

Untuk berlangganan internet di Nusanet yang mengalami kendala maka *Helpdesk* dan sales juga selalu siap membantu 24 jam jika terjadi masalah kapan aja.⁹⁰

Tata cara pengaduan konsumen ke penyedia jasa/perusahaan bisa melaporkan kepada helpdesk yang telah di sediakan oleh pihak perusahaan Nusanet. Helpdesk merupakan kelebihan dari Nusanet dan helpdesk juga aktif 24/7 dan tidak di pungut biaya ketika terjadi perbaikan.⁹¹

Tindak lanjut pengaduan konsumen ke penyedia jasa/perusahaan yang terutama di tempuh melalui musyawarah dan sampai saat ini tidak ada yang sampai ke pengadilan, jadi kami upayakan semaksimal mungkin untuk bermusyawarah dengan iktikad baik.⁹²

C. Pelaksanaan Ganti Kerugian dari Nusanet kepada Konsumen

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

⁹¹ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

⁹² Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

Menurut ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara, ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, baru diwajibkan jika debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya; atau sesuatu yang diberikannya, hanya dapat diberikan atau dikerjakan dalam tenggang waktu yang telah dilewatkannya.⁹³

Kerugian yang dimaksud pada pasal tersebut adalah kerugian yang timbul karena debitur melakukan wanprestasi (lalai memebuhi perikatan), kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur dihitung sejak dia dinyatakan lalai, ganti kerugian terdiri atas 3 unsur, yaitu:⁹⁴

- a. Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, misalnya, ongkos cetak, biaya materai, dan biaya iklan.
- b. Kerugian sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat kelalaian kreditur, misalnya busuknya buah-buahan karena terlambat melakukan penyerahan.
- c. Bunga atau keuntungan yang diharapkan, misalnya, bunga yang berjalan selama piutang terlibat dilunasi, keuntungan yang tidak diperoleh karena keterlambatan penyerahan bendanya.

Ganti kerugian hanya berupa uang bukan barang, kecuali jika diperjanjikan lain. Dalam ganti kerugian itu, tidak selalu ketiga unsur itu harus ad. Mungkin yang ada itu hanya kerugian sesungguhnya, mungkin hanya ongkos atau biaya, atau mungkin kerugian sesungguhnya ditambah ongkos atau biaya.

⁹³ Nurhilmiyah, 2020, *Hukum Perdata*, Medan: CV. Multi Global Makmur, halaman. 36

⁹⁴ *Ibid*,,

Untuk melindungi faktor debitur dan tuntutan sewenang-wenang dan pihak kreditur, Undang-Undang memberikan pembatasan terhadap ganti kerugian yang wajib dibayar oleh debitur sebagai akibat dari kelalaiannya (wanprestasi). Kerugian yang harus dibayar oleh debitur hanya meliputi:⁹⁵

- a. . Kerugian yang dapat diduga ketika membuat perikatan. Dapat diduga itu hanya mengenai kemungkinan timbulnya kerugian, tetapi juga meliputi besarnya jumlah kerugian. Jika jumlah kerugian melampaui batas dugaan itu tidak boleh dibebankan kepada debitur, kecuali jika debitur ternyata telah melaksanakan tipu daya (Pasal 1247 KUHperdata)
- b. Kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi (kelalaian) debitur, seperti yang ditentukan dalam pasal 1248 KUHperdata. Untuk menentukan syarat akibat langsung dipakai teori *adequate*. Menurut teori ini, “akibat langsung” adalah akibat yang menurut pengalaman manusia normal dapat diharapkan diduga akan terjadi. Dengan terjadinya wanprestasi, debitur selaku manusia normal dapat menduga akan merugikan kreditur. Teori *adequate* ini diikuti dalam praktik peradilan.
- c. Bunga dalam hal terlambat membayar sejumlah utang (pasal 1250 ayat (1) KUHperdata). Besarnya bunga didasarkan pada ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Menurut yurisprudensi, pasal 1250 KUHperdata tidak dapat diberlakukan terhadap perikatan yang timbul karena perbuatan melawan hukum.

⁹⁵ *Ibid*,

Ganti rugi menurut Nieuwenheuis, adalah membayar kerugian yang diderita oleh kreditur.⁹⁶ Mariam Darus Badruzaman mengartikan ganti rugi sebagai membayar kerugian yang nyata (*feitelijknadee*) yang dapat diperkirakan pada saat perikatan itu diadakan yang timbul sebagai akibat ingkar janji (*wanprestasi*).⁹⁷

Undang-undang menentukan bahwa debitur hanya wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang memenuhi dua syarat:⁹⁸

- 1) Kerugian yang dapat digunakan atau sepatutnya diduga pada waktu perikatan dibuat.
- 2) Kerugian yang merupakan akibat langsung dan serta merta daripada ingkar janji.

Pasal 1247 KUHPerdara menyatakan bahwa debitur hanya mengganti kerugian atas kerugian yang dapat diduga pada waktu perikatan dibuat, kecuali jika ada arglist (kesengajaan). Pasal 1247 ini jelas membedakan antara debitur yang jujur dan debitur yang tidak jujur. Pasal tersebut memakai perkataan arglist dan menurut Hoge Raad di Belanda dalam putusannya tanggal 18 Mei 1923 perkataan itu harus diartikan dengan *kwade trouw* (tidak jujur).

Debitur jujur dalam pandangan Hoge Raad hanya mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi berupa kerugian yang sejak semula dapat dikira akan terjadi. sedangkan apabila debitur tidak jujur, ia juga harus mengganti kerugian yang tidak dapat diperkirakan orang akan terjadi.⁹⁹

⁹⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, 2002, halaman. 60.

⁹⁷ Mariam Darus Badruzaman, *KUHPerdara Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*, Bandung, 1996, halaman. 28.

⁹⁸ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, 2012, halaman. 24.

⁹⁹ *Ibid*, halaman. 224

Kerugian yang harus dibayarkan harus mempunyai hubungan antara ingkar janji (wanprestasi) dengan kerugian. Jika tidak, maka kerugian tidak harus untuk timbulnya suatu akibat tertentu, terdapat sejumlah syarat- syarat yang tidak terbatas yang mendukung terjadinya akibat tersebut.¹⁰⁰

Subekti menyatakan bahwa menurut yuriprudensi, terdapat persyaratan dapat diduga, meliputi besarnya kerugian, sehingga kerugian yang melampaui batas-batas yang dapat diduga, tidak boleh diimpikan kepada debitur untuk membayarnya kecuali jika ia nyata-nyata telah berbuat secara licik, melakukan tipu daya yang dimaksudkan oleh Pasal 1427 tersebut.¹⁰¹

Menurut Asser's-Losecaat Vermeer yang dimaksud jika debitur dengan sengaja dan sadar melanggar akan kewajibannya tanpa menghiraukan ada atau tidaknya maksud daripada debitur untuk menimbulkan kerugian. Dapat diduga harus diartikan objektif, yaitu menurut manusia yang normal timbulnya kerugian tersebut dapat diduga yang harus dapat diduga bukan hanya kerugian akan tetapi juga besarnya kerugian pun harus diduga.¹⁰²

UUPK mengatur bahwa ganti rugi dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme:

- a) Pengembalian uang;
- b) Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
- c) Perawatan kesehatan;

¹⁰⁰ *Ibid*, halaman. 225

¹⁰¹ R. Subekti, *Op.cit.*, halaman. 24.

¹⁰² *Ibid*, halaman. 25.

- d) Pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.¹⁰³

Ganti rugi dalam UUPK, menganut ganti kerugian subjektif, maksudnya adalah bahwa kerugian yang diderita oleh pihak yang dirugikan, diperhitungkan situasi konkretnya dengan keadaan subjektif diri yang bersangkutan. Memecahkan permasalahan ini terdapat dua teori yaitu:¹⁰⁴

1. *Conditio Sine Qua Non* (Van Buri)

- a. Menurut teori ini suatu akibat ditimbulkan oleh berbagai peristiwa yang tidak dapat ditiadakan untuk ada akibat. Berbagai peristiwa tersebut merupakan satu kesatuan yang disebut “sebab”
- b. Ajaran *conditio sine qua non* ini, berpendapat bahwa semua syarat-syarat yang tidak mungkin ditiadakan untuk adanya akibat adalah senilai dan menganggap setiap syarat adalah sebab. Ajaran ini mendapat tentangan dari berbagai pihak dan tidak mungkin diterapkan dalam praktek hukum, selain itu teori ini memperluas tanggung jawab.

2. *Adequate Veroorzaking* (Von Kries)

Teori ini berpendapat bahwa suatu syarat merupakan sebab, jika menurut sifatnya sanggup menimbulkan akibat.

Bentuk ganti rugi yang digunakan lazimnya ialah uang, karena menurut para ahli hukum perdata maupun menurut yuriprudensi, uang merupakan alat yang paling praktis, yang paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan sengketa. Bentuk lain yang dapat digunakan untuk pembayaran ganti rugi dapat

¹⁰³ Pasal 19 ayat (2) UUPK.

¹⁰⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op.cit., halaman. 136.

berupa: pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, pengingkaran akan kedua bentuk ganti rugi ini dapat diperkuat dengan uang paksa.¹⁰⁵

Penentuan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti rugi yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula. Seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.¹⁰⁶

Nusanet menyediakan 2 jenis paket internet:¹⁰⁷

- 1) *Broadband* = kalau paket ini untuk kebutuhan skala kecil seperti rumah, dan tidak ada bentuk ganti rugi.
- 2) *Dedicated 1;1* = kalau paket ini untuk skala besar dan internet stabil seperti perusahaan, warnet dll. Dan paket ada maksimal *downtime* kendala dalam 1 bulan 1 jam, kalau dalam 1 bulan itu lebih dari 1 jam maka pasti dihitung untuk dipotong dalam tagihan perbulan.

Pelanggan berlayanan nusanet mengalami kerugian maka pihak perusahaan akan mengganti kerugian tergantung paket internet.¹⁰⁸

Pelanggan Nusanet yang merasa dirugikan terkait layanan Nusanet tetapi

¹⁰⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Op.cit.*, halaman. 30.

¹⁰⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, halaman. 134.

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

tidak mendapatkan ganti kerugian dari pihak perusahaan, untuk sampai saat ini tidak ada karena kalau kesalahan dari nusanet putus yauda putus aja kalau berlangganan bulanan, kalau berlanggana 1 tahun kedepan maka tanpa dikenakan biaya pinalti dan dikembalikan sisa kontraknya.¹⁰⁹

Pasal 1246 KUHPerdara, ganti rugi terdiri dari faktor, yaitu:

- a) Kerugian yang nyata-nyata diderita;
- b) Keuntungan yang seharusnya diperoleh. Kedua faktor tersebut dicakup dalam pengertian biaya, kerugian, bunga.

Biaya adalah pengeluaran-pengeluaran nyata, misalnya biaya notaris, biaya perjalanan, dan seterusnya. Kerugian adalah berkurangnya kekayaan kreditur sebagai akibat ingkar janji dan bunga adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh kreditur jika tidak ingkar janji.

Bunga atau keuntungan yang diharapkan sebagaimana yang tersebut di atas dibagi menjadi 4 (empat) jenis yaitu:¹¹⁰

- 1) Bunga konvensional, adalah bunga uang yang dijanjikan pihak di dalam perjanjian (Pasal 1249 KUHPerdara).
- 2) Bunga moratoire adalah membayar sejumlah uang, penggantian biaya rugi dan bunga yang disebabkan karena terlambatnya pelaksanaan perikatan hanya terdiri atas bunga yang ditentukan oleh undang-undang (Pasal 1250 KUHPerdara).
- 3) Bunga compestaire adalah bunga uang yang harus dibayar debitur (penjual) untuk mengganti bunga yang dibayar kreditur (pembeli), pada pihak lain

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

¹¹⁰ Mariam Darus Badruzaman, *OP.cit.*, halaman. 31-32

karena debitur tidak memenuhi perikatan atau kurang baik melaksanakan perikatan.

- 4) Bunga berganda adalah bunga yang diperhitungkan dari bunga hutang pokok yang tidak dilunasi oleh debitur.

Pasal 19 ayat (2) UUPK memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk, atau wujud ganti rugi, yaitu:

- 1) Pengembalian uang; atau
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau
- 3) Perawatan kesehatan; dan/atau
- 4) Pemberian santunan; sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

Penunjukkan Pasal 19 ayat (2) UUPK kepada peraturan perundang-undangan sebagai pedoman, maka dapat dikemukakan ketentuan KUHPerdara. Penentuan tersebut untuk menunjukkan besarnya jumlah ganti rugi, KUHPerdara memberikan pedoman, yaitu:¹¹¹

- 1) Besarnya ganti kerugian sesuatu dengan fakta tentang ganti kerugian yang benar- benar terjadi dan dialami oleh konsumen;
- 2) Sebesar kerugian yang dapat diduga sedemikian rupa sehingga keadaan kekayaan dari kreditur harus sama, seandainya debitur memenuhi kewajibannya. Kerugian yang jumlahnya melampaui batas-batas yang dapat diduga tidak boleh ditimpakan kepada debitur.
- 3) Besarnya kerugian dapat dituntut adalah kerugian, yang merupakan akibat langsung dari peristiwa yang terjadi, yaitu sebagai akibat dari peristiwa

¹¹¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.cit.*, halaman. 160.

perbuatan melawan hukum;

- 4) Besarnya ganti rugi itu ditentukan sendiri oleh undang-undang, misalnya yang diatur dalam Pasal 1250 KUHPerdara, yang mengatakan, antara lain bahwa dalam tiap-tiap perikatan yang semata-mata berhubungan dengan sejumlah uang, penggantian biaya, rugi, dan bunga sekedar disebabkan terlambatnya pelaksanaan, hanya terdiri atas biaya yang ditentukan oleh undang-undang dengan tidak mengurangi peraturan perundang-undangan khusus. UUPK hanya menentukan batas kerugian berupa sanksi administratif yang ditetapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Ganti rugi merupakan bagian dari tanggungjawab pihak yang menyebabkan kerugian baik itu kerugian nyata yang telah terjadi, atau kerugian yang diduga akan timbul di kemudian hari, terhadap pihak yang dirugikan. Tanggung jawab ini lahir karena seandainya tidak terjadi kesalahan yang menyebabkan suatu pihak merugi, tentu tidak akan lahir tanggung jawab untuk mengganti rugi terhadap suatu kerugian.

Ganti rugi pada dewasa ini tidak hanya berada pada ruang lingkup pelaksanaan ganti rugi, melainkan termasuk pula bagaimana bentuk dan besaran ganti rugi. Uang dapat dijadikan sebagai tolak ukur bentuk dan besaran ganti rugi, walaupun pada saat tertentu, tidak dapat dijadikan sebagai parameter.

Hal-hal yang tidak mewajibkan pihak perusahaan memberikan ganti kerugian kepada pelanggan seperti kesalahan-kesalahan jaringan lokal atau

internal customer.¹¹²

Pelanggan Nusanet ketika terjadi bencana alam, pihak perusahaan dibebaskan dari ganti kerugian yang mungkin diderita oleh pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak berfungsinya internet baik bencana alam maupun karena semua kejadian yang diluar kemampuan pihak perusahaan.¹¹³

Salah satu upaya penyelesaian dari Nusanet Apabila ada pelanggan yang merasa dirugikan dan mengharuskannya melapor ke pihak yang berwenang dengan menggunakan jalur hukum maka pihak perusahaan akan bicarakan dengan bermusyawarah dengan cara iktikad baik terlebih dahulu, selama ini nusanet belum pernah sampai ke pengadilan dan Nusanet berusaha semaksimal mungkin untuk di rundingkan secara bermusyawarah tanpa ada campur tangan dari pengadilan.¹¹⁴

¹¹² Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

¹¹³ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Indah Silvina, selaku HR Generalist Medan, Senin, 6 Juli 2022, pukul 10.00 wib

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya maka dalam skripsi ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk perjanjian antara PT. Media Antar Nusa dengan pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan Nusanet tersebut adalah tertulis dan berjenis klausula baku dan dapat dikategorikan di dalam perjanjian yang dilarang menurut pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Pertanggungjawaban hukum yang dibebankan terhadap pelaku usaha baik berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Telekomunikasi mencakup tanggung jawab yang harus dipikul pelaku usaha dalam menjalankan usahanya ketika ada konsumen yang merasa dirugikan. Untuk berlangganan internet di Nusanet yang mengalami kendala maka *Helpdesk* dan sales juga selalu siap membantu 24 jam jika terjadi masalah kapan aja.
3. Bentuk ganti rugi yang dilaksanakan pelaku usaha terhadap pelanggan nusanet mengalami kerugian yaitu tergantung pada paket internetnya.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dalam skripsi ini penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Hendaklah pelaku usaha dan pelanggan dalam perjanjian layanan nusenet disepakati dan dibuat bersama-sama antara kedua belah pihak sesuai dengan pasal 1320 KUHperdata tentang syarat sahnya perjanjian.
2. Hendaklah pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat bencana alam dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha.
3. Mengenai ganti kerugian akibat kendala akses internet layanan nusenet yang disebabkan oleh bencana alam hendaknya pihak perusahaan memberikan keringanan dalam berlangganan internet.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul R.Saliman. 2010. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana..
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ahmadi Miru. 2014 *prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo
- Amiruddin dan H. Zainal asikin. 2004. *Pengantar metode peneliian hukum*. Jakarta:Raja grafindo
- Celina Tri Siwi Kristiyanti.2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dewi, Eli Wuria. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurhilmiyah, 2020, *Hukum Perdata*, Medan: CV. Multi Global Makmur
- Prof. R. Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, jakarta:Prenada Medua Grup
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, 2012
- R. Soeroso. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Salim H.S. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- , 2011. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suharnoko. 2014. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta
- Sidabalok, Janus. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FH UMSU*.Medan: CV. Pustaka Prima.

Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana

B. Jurnal

Nurhilmiah SH, M. H. (2017). Tahapan Dalam pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, (5)..

Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46-64
Krisna Mulawarman, "Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan". *dalam Jurnal Makna Vol. 5 No. 1*, April 2014

Ulfa, N. F., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2020). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Kerugian dalam Layanan Penggunaan Paket Internet provider. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 49-54.

Wicaksono, R., Nugroho, A. A., & Agustanti, R. D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 149-159

Winter, P. Adery. (2013). Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Telekomunikasi Di Indonesia. *XXI(4):65*

Yulianti, R. T. (2008). Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syari'ah. *La_Riba*, 2(1), 91-107.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

D. Internet

<http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 10 Februari 2018, pukul 12:08 WIB

<https://id.linkedin.com/company/mediaantarnusa>, diakses 17 maret 2017,
pukul 12:08 WIB