



## Pelaksanaan Kewajiban PT Telkom Regional I Sumatera Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet

Gabriella Dina Patricya<sup>1</sup>, Firdaus<sup>2</sup>, Setia Putra<sup>3</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Riau<sup>1,2,3</sup>

Received: 2 Oktober 2024  
Revised: 12 Oktober 2024  
Accepted: 29 Oktober 2024

### Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelaksanaan kewajiban Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet, Untuk mengetahui Kendala Pelaksanaan kewajiban, Untuk mengetahui Upaya yang harus dilakukan terhadap Pemenuhan Hak Konsumen. Metode penelitian pada skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang hidup ditengah masyarakat. Sifat dari penelitian skripsi ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, sekunder dan tersier, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode wawancara, dan kajian kepustakaan, lalu setelah data terkumpul kemudian dianalisis untuk ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan kewajiban PT. Telkom terhadap pemenuhan hak konsumen layanan astinet, yaitu belum terlaksana secara baik sesuai dengan kontrak dan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berlaku. Dimana pelaksanaan belum sesuai pada Pasal 4 huruf (a) dan Pasal 7 huruf (b) Undang-undang Perlindungan Konsumen Berdasarkan hak konsumen dan juga kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha. Kendala dalam pelaksanaan kewajiban Tuntutan yang tinggi dari pelanggan agar layanan dapat hidup terus selama 24 jam tanpa pernah terganggu, Cakupan wilayah yang luas, sehingga membutuhkan waktu untuk bisa segera tiba dilokasi yang terkena gangguan pada saat kegiatan operasional, Terdapatnya gangguan massal yang diakibatkan alam. Melihat kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kewajiban pelaku usaha, maka terdapat upaya atau solusi yang diberikan PT. Telkom dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi. Serta memberikan pembinaan dan informasi kepada pengguna tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen, meningkatkan kesadaran diri pengguna terkait hak dan kewajiban sebagai konsumen, dan memberikan ketegasan terhadap perusahaan penyedia jaringan Astinet terkait pentingnya memberikan perlindungan terhadap konsumen.

**Keywords:** Pelaksanaan Kewajiban, Konsumen, Astinet

(\* Corresponding Author: [gabrielladinapm@gmail.com](mailto:gabrielladinapm@gmail.com)

**How to Cite:** Patricya, G., Firdaus, F., & Putra, S. (2025). Pelaksanaan Kewajiban PT Telkom Regional I Sumatera Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1.C), 47-56. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11361>

## PENDAHULUAN

Pengguna internet dan teknologi di era digital seperti sekarang semakin pintar dan menuntut segala sesuatunya bisa dikendalikan, lebih fleksibel serta dapat memudahkan kegiatan kehidupan sehari-hari dimanapun dan kapanpun. Adanya perkembangan teknologi digital juga memberikan dampak dan manfaat yang banyak di setiap kota berkembang di Indonesia. Perihal perbaikan kualitas pelayanan tersebut memacu para penyedia jasa untuk kembali memperbaiki setiap elemen bisnisnya.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan perusahaan BUMN yang menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar dan terbaik di Indonesia melihat jelas peluang bisnis dan kebutuhan tersebut di pasar digital dengan mencakup

telekomunikasi, informasi, media dan edutainment (TIME). Salah satu layanan yang disediakan PT Telkom Regional I Sumatera yaitu, Astinet. Astinet adalah layanan akses internet dan multimedia TELKOMNet untuk akses internet menuju global internet. Layanan ini menyediakan fasilitas koneksi akses ke internet yang disediakan pada *port router* TELKOMNet. Dengan layanan Astinet pelanggan dapat menikmati layanan akses dengan kenyamanan akses selama 24 jam sehari. Layanan ini menyediakan layanan akses internet secara dedicated dengan kecepatan mulai dari 1 Mbps sampai dengan 10 Mbps.

Pada penggunaan layanan astinet terdapat perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, sebagai pihak penyedia jasa, PT Telkom mendapatkan hak untuk menerima pembayaran jasa internet, konsumen seharusnya juga memperoleh haknya. Namun banyak dari pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, seperti terjadi gangguan jaringan internet. Pelanggan yang telah dirugikan dan berhak mendapatkan ganti rugi telah diatur dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dengan ketentuan pasal 15 mengenai Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat, yaitu:

1. Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
2. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya.
3. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pada pasal 15 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa penyedia jasa telekomunikasi bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen atau pengguna barang atau jasa, kecuali penyedia jasa Telekomunikasi bisa memberikan bukti bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian dan/atau kesalahannya.

Terjadinya gangguan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, namun tidak semua konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Terdapatnya peraturan perlindungan konsumen ini memiliki tujuan agar masyarakat dapat menyadari segala kewajiban yang dimiliki pelaku usaha. Peraturan hukum diciptakan untuk melindungi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

Layanan Astinet ini ditargetkan untuk corporate, berbeda dengan indihome yang lebih ditargetkan untuk perumahan dan bandwidth sharing dengan media lainnya. Berdasarkan Data pada tahun 2023 terdapat 14 perusahaan pelanggan Telkom Regional I Sumatera di Kota Medan. Pada penelitian ini terdapat Perusahaan yang menjadi pelanggan PT Telkom Regional I Sumatera yang pernah mengalami gangguan jaringan internet terhadap layanan Astinet yang mengalami kerugian immateriil. Berdasarkan hasil wawancara 3 (tiga) Perusahaan terdapat 1 (satu) Pelanggan yaitu Bank Sumut, pada hasil wawancara bersama dengan Bapak Hidayat dengan jabatan SPV Divisi Umum bahwa hak-haknya sebagai konsumen masih terpenuhi karena tidak pernah mengalami gangguan tersebut selama menggunakan layanan astinet. Pada Perusahaan PT Musim mas dengan jenis usaha kelapa sawit yang telah menjadi pelanggan PT Telkom dalam penggunaan layanan Astinet yang mengalami gangguan jaringan internet. Dalam hasil wawancara atas nama Bapak Kasim Kwok jabatan SPV IT mengatakan bahwa dampak dari gangguan

jaringan tersebut dimana kegiatan operasional Perusahaan terganggu dan menjadi tidak telaksana secara optimal sehingga menghambat kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik. Perusahaan yang juga mengalami gangguan layanan Astinet, yaitu PT Socfindo yang bergerak dibidang perkebunan. Staf PT Socfindo mengatakan bahwa mengalami keluhan bahwasanya kerugiannya web pemesanan yang menggunakan internet jadi seperti kehilangan informasi pada web selama tidak bisa mengakses internet ke web tersebut sehingga menyebabkan penurunan produktivitas dan efisiensi perusahaan. Untuk menghindari berbagai hal yang membawa dampak negatif dari penggunaan barang atau jasa, maka undang-undang secara rinci tentang larangan yang tidak merugikan kedua belah pihak.

**Tabel 1.**  
**Data nama Perusahaan layanan astinet di Kota Medan**

No.	Nama Perusahaan	Nama Layanan
1	ASIAN AGRI ABADI GROUP	ASTINet
2	BANK SUMATERA UTARA	ASTINet
3	INDONESIA ASAHAN ALUMUNIUM	ASTINet
4	KOPERTIS WILAYAH I MEDAN	ASTINet
5	PT MUSIM MAS	ASTINet
6	PT PERKEBUNAN NUSANTARA II	ASTINet
7	PT PERKEBUNAN NUSANTARA III	ASTINet
8	POLTEKKES MEDAN	ASTINet
9	PT SOCFINDO INDONESIA	ASTINet
10	PT SUPRA UNI LAND UTAMA	ASTINet
11	SUZUYA	ASTINet
12	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	ASTINet
13	UNIVERSITAS SUMATERA UTARA	ASTINet
14	PT WILMAR	ASTINet

Terdapat kelemahan konsumen yaitu, masih sangat minimnya kesadaran akan haknya sendiri. Oleh karena itu, dengan terdapatnya gangguan internet layanan astinet PT Telkom Regional I Sumatera ini harus dilakukan penelitian untuk dapat mengetahui tanggung jawab dari pelaku usaha agar konsumen mendapatkan hak nya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku. Maka dengan paparan latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat judul “Pelaksanaan Kewajiban PT Telkom Regional I Sumatera Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet”.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan PT Telkom Regional I Sumatera Kota Medan, Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan layanan Astinet Kota Medan dan *manager enterprise regional*, Telkom Regional-1 Sumatera. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara dan kajian kepustakaan. Pengolahan bahan hukum hanya ditujukan pada analisis bahan hukum secara kualitatif, yaitu menguraikan bahan hukum sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, kemudian diuraikan dan disimpulkan dengan metode berpikir deduktif. Pada prosedur deduktif, bertolak dari suatu proporsi umum

yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada kesimpulan yang bersifat lebih khusus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Kewajiban PT Telkom Regional I Sumatera Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet Pengaturan Kewajiban PT Telkom Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Berdasarkan Undang – Undang Perlindungan Konsumen**

Selain Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur secara terperinci mengenai Hak dan Kewajiban pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen.

Setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak tentunya berkaitan dengan hak dan kewajiban diantara perusahaan dengan pelanggan. Begitu juga dengan perjanjian yang telah dibuat perusahaan sebagai pelaku usaha dengan pelanggan dalam kontrak berlangganan layanan. Para pihak harus mengikuti dan melaksanakan hak dan kewajiban. Berikut kewajiban PT Telkom sebagai pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen.

- a) Itikad Baik: PT Telkom harus berpegang teguh pada prinsip itikad baik dalam berhubungan dengan konsumen.
- b) Memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur: PT Telkom wajib memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada konsumen mengenai produk dan layanan yang ditransaksikan, termasuk kecepatan internet yang dicapai.
- c) Meningkatkan kesadaran pelaku ekonomi akan pentingnya perlindungan konsumen: PT Telkom harus meningkatkan kesadaran pelaku ekonomi akan pentingnya perlindungan konsumen agar tertumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam perekonomian
- d) Meningkatkan mutu barang dan/atau jasa PT Telkom wajib meningkatkan mutu produk dan jasa guna menjamin kelangsungan operasional produksi serta kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.
- e) Mengembangkan sistem yang memungkinkan konsumen menyampaikan pengaduan atau pengaduan: PT Telkom harus memiliki sistem yang memungkinkan konsumen menyampaikan pengaduan atau pengaduan tentang jaringan internet yang kurang memuaskan.
- f) Mengembangkan sistem yang memungkinkan konsumen merekomendasikan jaringan Internet: PT Telkom harus memiliki sistem yang memungkinkan konsumen merekomendasikan jaringan Internet kepada orang lain
- g) Mengembangkan sistem yang memungkinkan konsumen memperoleh informasi yang mereka perlukan: PT Telkom harus memiliki sistem yang memungkinkan konsumen memperoleh informasi yang mereka butuhkan tentang peralatan atau jaringan kecepatan Internet yang mereka terima.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka hak-hak konsumen yang mendapat perlindungan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 sebagai berikut:

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- a) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- b) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- f) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam Pasal 4 huruf (a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak yang dimaksudkan untuk pemakaian barang dan/atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen dapat terhindar atau terbebas dari kerugian. Namun, yang dialami pelanggan terjadi gangguan jaringan sehingga menghambat kegiatan perusahaan. Sehingga hak atas kenyamanan yang seharusnya didapat oleh konsumen belum terpenuhi semestinya. Pelanggan mengatakan bahwa tidak adanya informasi akan terjadinya perbaikan atau pemeliharaan jaringan sehingga tidak dapat mengambil tindakan lain pada saat jaringan internet tidak berfungsi.

Pada Pasal 7 huruf (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Hal ini mencakup memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang gangguan jaringan yang sedang terjadi, memberikan kompensasi jika gangguan tersebut melanggar perjanjian, dan memperbaiki jaringan yang cepat untuk mengurangi dampak negatifnya terhadap konsumen. Dalam hal ini teori perjanjian menurut subekti menekankan pada pemenuhan kewajiban PT Telkom terhadap konsumen secara proporsional dan adil sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam kontrak tersebut. Pelaksanaan kewajiban PT Telkom terhadap pemenuhan hak konsumen harus sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam kontrak, termasuk pelayanan yang dijanjikan, Tingkat kualitas dan respon terhadap keluhan konsumen.

#### **Pelaksanaan Kewajiban PT Telkom terhadap Pemenuhan Hak Konsumen**

Dalam kontrak berlangganan layanan astinet terdapat beberapa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, khususnya pihak perusahaan dan pelanggan layanan astinet. Berikut adalah hak dan kewajiban dari konsumen atau pelanggan yang tertuang dalam kontrak berlangganan layanan astinet:

1. Mendapatkan dan memanfaatkan layanan berdasarkan Kontrak Berlangganan ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
2. Memperoleh laporan kinerja (*performance*) dari Layanan berdasarkan Kontrak Berlangganan ini.
3. Melakukan pembayaran Biaya Layanan kepada Telkom sesuai ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini.
4. Menjaga perangkat, alat, barang atau benda lain milik Telkom yang merupakan perlengkapan dari layanan yang berada di lokasi Pelanggan agar layanan senantiasa dapat beroperasi dan berfungsi dengan baik.

5. Menjaga keamanan baik secara fisik maupun digital atas perangkat milik Pelanggan yang terkoneksi ke perangkat atau layanan Telkom terhadap potensi *fraud* dan bertanggung jawab atas kewajiban yang muncul.

Kewajiban dari pihak perusahaan Telkom dalam kontrak berlangganan layanan astinet ini ada beberapa hal yang harus dilaksanakan kewajiban tersebut diantaranya:

1. Mendapatkan ijin dan dukungan dari Pelanggan yang diperlukan Telkom dalam rangka pelaksanaan kontrak berlangganan ini.
2. Memperoleh informasi tentang pemanfaatan layanan berdasarkan kontrak berlangganan ini untuk memastikan agar tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan peraturan yang berlaku.
3. Menerima pembayaran atas biaya layanan dari Pelanggan sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan ini.
4. Menjaga agar layanan berfungsi dengan baik, sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan ini.
5. Melakukan perbaikan terhadap gangguan pada layanan berdasarkan kontrak berlangganan ini
6. Memberitahukan kepada Pelanggan setiap ada kegiatan pemeliharaan (maintenance) atau bilamana Telkom akan melakukan tindakan lain yang dapat mengakibatkan tidak berfungsinya atau terganggunya layanan berdasarkan kontrak berlangganan ini sekurang-kurangnya 1 (satu) hari sebelum hari pelaksanaan.

Pada Pasal 2 ayat (2) butir (a) menyatakan, “Mendapatkan dan memanfaatkan layanan berdasarkan kontrak berlangganan ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia” dan Pasal 2 ayat (2) butir (b) menyatakan, “Memperoleh laporan kinerja (performance) dari layanan berdasarkan kontrak berlangganan berkaitan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak pengguna jasa adalah “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atau barang dan/atau jasa yang digunakan”. PT Telkom sudah memberikan hak tersebut dengan memberikan fasilitas untuk melaporkan keluhan pengguna jasa tersebut. Namun pada Pasal 4 huruf (c) Undang-undang Perlindungan Konsumen “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dimana pelaku usaha memberikan informasi sebelum terjadinya pemeliharaan terhadap jaringan.

Manager Enterprise Regional mengatakan dalam memastikan pemenuhan hak konsumen, yaitu melakukan monitoring layanan selama 24 jam, melalui Dashboard Monitoring Layanan yang terkoneksi secara terpusat, sehingga dapat segera diketahui bila terjadinya gangguan layanan di pelanggan, maupun terjadinya gangguan layanan yang disebabkan kejadian dilapangan seperti putus jaringan akibat galian atau longsor atau kegiatan vandalisme. Saat terjadinya gangguan jaringan internet PT Telkom memastikan pemenuhan hak konsumen dengan memberikan jaminan layanan SLG (*Service Level Guarantee*) yang tertuang dalam kontrak, yaitu *Availability* 99% dan *Meant Time To Recovery* 48 jam. Bahwa PT Telkom dalam melaksanakan kewajibannya terhadap pemenuhan hak disebut yaitu:

1. Menjaga agar layanan berfungsi dengan baik, sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan ini, bahwa pelanggan berhak mendapatkan layanan sesuai dengan yang tercantum dalam kontrak berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen pasal 4 huruf (b) yang berbunyi “konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai

- dengan nilai tukar”. Peraturan tersebut menerangkan bahwa konsumen/pelanggan harus mendapatkan layanan (barang dan/atau jasa) yang sesuai.
2. Melakukan perbaikan terhadap gangguan pada layanan berdasarkan kontrak berlangganan ini, bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta transparan (harus ada keterbukaan dan kejelasan) dari PT Telkom yang berkaitan dengan layanan baik sebelum dan sesudah perjanjian dilakukan. Hal tersebut sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (g) yang menyatakan bahwa” Konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  3. Memberitahukan kepada Pelanggan setiap ada kegiatan pemeliharaan (maintenance) atau bilamana Telkom akan melakukan tindakan lain yang dapat mengakibatkan tidak berfungsinya atau terganggunya layanan berdasarkan kontrak berlangganan ini sekurang-kurangnya 1 (satu) hari sebelum hari pelaksanaan. Hal tersebut sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf (b) menyatakan bahwa, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
  4. Mendukung secara teknis maupun administrasi terkait layanan Telkom bila diperlukan dalam rangka audit baik internal maupun external. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dalam konsep layanan telekomunikasi . Telkom harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen terkait dengan layanan yang mereka sediakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen Perusahaan yang menjadi pelanggan PT Telkom Regional I Sumatera yang pernah mengalami gangguan jaringan internet terhadap layanan Astinet yang mengalami kerugian immateriil. Berdasarkan hasil wawancara 3 (tiga) Perusahaan terdapat 1 (satu) Pelanggan yaitu Bank Sumut, pada hasil wawancara bersama dengan Bapak Hidayat dengan jabatan SPV Divisi Umum bahwa hak-haknya sebagai konsumen masih terpenuhi karena tidak pernah mengalami gangguan tersebut selama menggunakan layanan astinet. Pada Perusahaan PT Musim mas dengan jenis usaha kelapa sawit yang telah menjadi pelanggan PT Telkom dalam penggunaan layanan Astinet yang mengalami gangguan jaringan internet. Dalam hasil wawancara atas nama Bapak Kasim Kwok jabatan SPV IT mengatakan bahwa dampak dari gangguan jaringan tersebut dimana kegiatan operasional Perusahaan terganggu dan menjadi tidak telaksana secara optimal sehingga menghambat kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik. Perusahaan yang juga mengalami gangguan layanan Astinet, yaitu PT Socfindo yang bergerak dibidang perkebunan. Staf PT Socfindo mengatakan bahwa mengalami keluhan bahwasanya kerugiannya web pemesanan yang menggunakan internet jadi seperti kehilangan informasi pada web selama tidak bisa mengakses internet ke web tersebut sehingga menyebabkan penurunan produktivitas dan efisiensi perusahaan.

Faktor yang menjadi kendala pelaksanaan kewajiban PT Telkom terhadap pemenuhan hak konsumen layanan astinet dapat berasal dari berbagai aspek, baik eksternal maupun internal. Beberapa kendala yang dihadapi PT Telkom dalam pelaksanaannya.

### **Eksternal**

Tuntutan yang tinggi dari pelanggan agar layanan dapat hidup terus selama 24 jam tanpa pernah terganggu, karena bila layanan terganggu maka akan bisa berakibat adanya kerugian dipelanggan. Dimana harus memastikan bahwa semua berjalan tanpa henti

memerlukan pemantauan dan pemeliharaan yang terus menerus karena dapat terjadi gangguan yang tidak terduga. Karena ekspektasi yang tinggi terhadap kenyamanan dan ketersediaan layanan di era digital ini dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

#### **Internal**

1. Cakupan wilayah yang luas, sehingga membutuhkan waktu untuk bisa segera tiba dilokasi yang terkena gangguan pada saat kegiatan operasional. Bahwa jarak yang jauh antara lokasi infrastruktur dapat menyulitkan waktu respon terhadap gangguan karena waktu yang diperlukan untuk mencapai lokasi. Perlu untuk memiliki strategi dan prosedur yang baik dalam penanganan gangguan sehingga dapat meningkatkan respon terhadap gangguan di wilayah yang luas.
2. Terdapatnya gangguan massal yang diakibatkan alam misalnya, tanah longsor, perbaikan jalan yang mengakibatkan kabel terputus karena alat berat, maupun ulah manusia (kabel terbakar atau kabel dipotong), sehingga untuk penyelesaian gangguan memerlukan waktu yang cukup lama.

#### **Upaya yang harus dilakukan terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet.**

Upaya yang dilakukan PT Telkom untuk mengatasi kendala-kendala dalam pemenuhan hak konsumen layanan astinet terkait gangguan jaringan internet.

1. **Terkait dengan teknis layanan**, Tuntutan yang tinggi dari pelanggan agar layanan dapat hidup terus selama 24 jam tanpa pernah terganggu, karena bila layanan terganggu maka akan bisa berakibat adanya kerugian dipelanggan. Dimana harus memastikan bahwa semua berjalan tanpa henti memerlukan pemantauan dan pemeliharaan yang terus menerus karena dapat terjadi gangguan yang tidak terduga, yaitu Telkom harus selalu melakukan konfigurasi jaringan yang efektif, handal dan aman, yang selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada sehingga layanan yang diberikan tetap terjamin kualitasnya, dan konsumen merasa haknya untuk mendapat layanan yang cepat dan berkualitas dapat terpenuhi.
2. **Terkait penyelesaian gangguan dengan Cakupan wilayah yang luas**, sehingga membutuhkan waktu untuk bisa segera tiba dilokasi yang terkena gangguan pada saat kegiatan operasional. Bahwa jarak yang jauh antara lokasi infrastruktur dapat menyulitkan waktu respon terhadap gangguan karena waktu yang diperlukan untuk mencapai lokasi, yaitu Telkom melakukan sistem penyelesaian gangguan yang terpusat, dimana penyelesaian gangguan dapat dikontrol dan koordinasi penyelesaian gangguan antar unit baik di daerah maupun pusat dapat dilakukan secara komprehensif, sehingga penyelesaian gangguan tidak berlangsung lama.
3. **Terkait terdapatnya gangguan massal yang diakibatkan alam** misalnya, tanah longsor, perbaikan jalan yang mengakibatkan kabel terputus karena alat berat, maupun ulah manusia (kabel terbakar atau kabel dipotong), sehingga untuk penyelesaian gangguan memerlukan waktu yang cukup lama, yaitu dengan upaya Telkom menyediakan informasi progress penyelesaian gangguan, sehingga pelanggan dapat mengetahui progress penyelesaian gangguan secara real time, dengan demikian hak konsumen untuk bisa mengetahui progress gangguan yang terjadi dapat terpenuhi.

Kendala tersebut mempunyai upaya berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen terkait gangguan jaringan internet:

#### **Memberikan pembinaan dan Pendidikan dan informasi kepada pengguna tentang Hak dan Kewajiban sebagai konsumen**

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan agar konsumen memiliki pengetahuan yang cukup tentang hak dan kewajibannya. Tujuan dari upaya tersebut agar konsumen lebih menjadi teliti dan cermat, selain itu apabila konsumen memperoleh pengetahuan tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen hal tersebut tentu diharapkan agar tidak ada pihak yang dirugikan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

### **Meningkatkan kesadaran diri pengguna terkait hak dan kewajiban sebagai konsumen.**

Merupakan salah satu tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Konsumen yang sadar bahwa haknya sebagai konsumen itu penting namun konsumen itu tidak mempunyai pengetahuan yang cukup terkait hal tersebut, akan berusaha mencari informasi atau meminta bimbingan pihak yang menguasai di bidang itu.

Berdasarkan analisa penulis, bahwa peran pelaku usaha maupun konsumen sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen khususnya konsumen pelanggan layanan astinet. Upaya pelaku usaha untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu dilakukannya pengawasan yang intensif dari pihak PT Telkom dalam hak perlindungan konsumen, sehingga tidak hanya membahas tentang pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha, namun juga membahas perihal upaya pencegahan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen Ketika konsumen ingin menggunakan produk atau jasanya agar pelanggaran terhadap konsumen Ketika konsumen ingin menggunakan produk atau jasanya agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dalam pelaksanaan kewajiban PT Telkom Regional I Sumatera terhadap pemenuhan hak konsumen layanan astinet tidak sejalan dengan peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena terdapat hak dan kewajiban konsumen dalam kontrak berlangganan yang tidak sesuai dengan yang diberikan oleh PT Telkom. Kontrak berlangganan tersebut masih belum terlaksanakan dengan benar dan sesuai. Kemudian dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Telkom belum terlaksanakan dengan benar dan dalam pelayanan tersebut juga belum cukup jelas akan informasi yang diberikan, sehingga perjanjian yang ada dalam kontrak tersebut belum terpenuhi hak dan kewajiban konsumen sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kewajiban PT Telkom Regional I Sumatera Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Layanan Astinet Terkait Gangguan Jaringan Internet pada hak yang diberikan belum terlaksana optimal secara keseluruhan karena masih terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memastikan pemenuhan hak konsumen, yaitu melakukan monitoring layanan selama 24 jam, melalui Dashboard Monitoring Layanan yang terkoneksi secara terpusat, sehingga dapat segera diketahui bila terjadinya gangguan layanan di pelanggan, maupun terjadinya gangguan layanan yang disebabkan kejadian dilapangan. Saat terjadinya gangguan jaringan internet PT Telkom memastikan pemenuhan hak konsumen dengan memberikan jaminan layanan SLG (*Service Level Guarantee*). Adapun Kendala dalam pelaksanaan kewajiban PT

Telkom Regional I Sumatera Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen disebabkan beberapa faktor antara lain, yakni tuntutan yang tinggi dari pelanggan agar layanan dapat hidup terus selama 24 jam tanpa pernah terganggu, cakupan wilayah yang luas, gangguan massal yang diakibatkan alam misalnya, tanah longsor, perbaikan jalan yang mengakibatkan kabel terputus karena alat berat, maupun ulah manusia (kabel terbakar atau kabel dipotong).

2. Kendala yang dihadapi terkait dengan layanan astinet berupa gangguan jaringan dilakukan upaya terhadap kendala-kendala tersebut agar layanan Service Level Guarantee (SLG) dapat terpenuhi. Hal tersebut dilakukan agar pelaksanaan kewajiban PT Telkom dalam memenuhi hak konsumen dapat berjalan sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Sehingga upaya tersebut dapat memastikan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan dan loyalitas serta menjaga reputasi perusahaan. Sesuai dengan hak konsumen yaitu untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan agar konsumen memiliki pengetahuan yang cukup tentang hak dan kewajibannya dan meningkatkan kesadaran diri pengguna terkait hak dan kewajiban sebagai konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 63.
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 63.
- Bambang Sugono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm.77
- Fardo Kurniawan, Hengki Firmanda dan Maryati Bachtiar, Consumer Protection of Dissemination of Advertisements Which is not According to Business Persons Based on the Responsibility Principles Absolute (Strict Liability), *Melayunesia Law*, Vol. 4, No. 2, Desember (2020), 146-157
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-3, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm.2-3.
- Luthfia Zein Pettarani, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom Indihome Makassar”, *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol 1, No. 4, 2019, hlm.151.
- P. Joko Subagyo “ *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*”, Rineka Cipta, Jakarta: 2011, hlm. 11.
- Wicaksono, R. Nugroho, A.A. & Agustanti, R.D., “Perlindungan Konsumen Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, Vol. 8, No.2, Desember 2021, hlm.149-159.