

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
PELANGGAN LAYANAN INDONESIA DIGITAL HOME  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN  
KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
(Studi Kasus di PT. Telkom Purwokerto)**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah  
Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)**

**Oleh:**  
**DESIANA NUR AFIAN TI**  
**NIM. 1522301053**

**IAIN PURWOKERTO**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PRWOKERTO  
2019**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.<sup>1</sup> Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah (2): 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ  
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya”.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Nurhalis, “Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law And Law Number 8 Of 1999”, *Jurnal IUS (Kajian Hukum dan Keadilan)*, Vol. 3, no. 9 (Lombok Timur: Jurnal IUS, 2015), hlm. 526.

<sup>2</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Sari Agung, 2006), hlm. 33.

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya ialah aspek hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri. Hukum tersebut mempunyai arti yang sangat besar dalam masyarakat tersebut. Hukum berfungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>4</sup>

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>3</sup> Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah* (Jakarta, Bumi Aksara, 2008), hlm. 49.

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 3.

pengertian perlindungan konsumen adalah “*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.<sup>5</sup> Perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata, mengingatkan kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang dan/atau jasa diproduksi.

Pada era globalisasi ini, perkembangan dari masa ke masa mengalami kemajuan, salah satunya dalam perkembangan teknologi. Perkembangan sumber daya manusia membuat manusia mampu menciptakan teknologi-teknologi yang luar biasa. Salah satu contohnya adalah teknologi informasi dan telekomunikasi. Kini waktu dan tempat bukan lagi batasan bagi manusia. Dahulu informasi menyebar memakan waktu yang lama, kini berkat kemajuan teknologi informasi, informasi dapat terkirim atau tersebar dalam hitungan detik. Informasi bisa didapat dari segala sumber tanpa batasan.

Keadaan yang demikian, bermanfaat bagi kepentingan konsumen, karena kebutuhan yang diinginkannya dapat terpenuhi. Berbagai macam cara dapat dipakai untuk mendapatkan berbagai informasi di dunia saat ini. Kebutuhan masyarakat atas kecepatan akses informasi dan telekomunikasi semakin tinggi, maka pemerintah memperbolehkan badan hukum atau badan usaha lainnya untuk mengembangkan usaha seluas-luasnya.

Diantara sektor-sektor penting dalam pembangunan di bidang perekonomian terdapat salah satunya bidang telekomunikasi, Perseroan Terbatas

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (1)

(PT) Telkom, sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. PT. Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. PT. Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan internet *speedy*, layanan *ePayment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan produk lainnya. Salah satu produk baru yang dimilikinya adalah *IndiHome* yaitu layanan *triple play* yang terdiri dari internet *fiber* (internet cepat), *interactive TV* (*Usee TV*) dan *phone* (telepon rumah).<sup>6</sup> Menurut Bapak Zaenal salah satu produk yang paling banyak peminatnya oleh pelanggan Purwokerto sendiri adalah produk *IndiHome*.<sup>7</sup>

Banyaknya layanan produk-produk yang diberikan PT Telkom tersebut kiranya dapat bermanfaat bagi masyarakat, seperti yg dikemukakan di atas, jadi sebelum memanfaatkan layanan jasa tersebut, PT. Telkom mengadakan kontrak berlangganan. Dalam kontrak berlangganan yang diberikan oleh PT. Telkom, masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban yang telah diatur dalam kontrak tersebut. Pelaksanaan suatu kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebagai

---

<sup>6</sup> [www.myindihome.com/](http://www.myindihome.com/) diakses tanggal 1 Maret 2019

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selaku Assman CS PT Telkom Purwokerto pada tanggal 1 Maret 2019

pihak penyedia jasa, PT. Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa layanan dari pelanggan dan sebagai pengguna jasa layanan tersebut, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya karena masih banyak pihak yang mengalami kerugian karena tidak sesuai dengan kualitas layanan yang ditawarkan oleh pihak PT. Telkom sebagai pelaku usaha.<sup>8</sup>

Kenyataannya masih banyak pihak pelanggan yang mengalami keluhan-keluhan serta ketidakpuasan dan ketidaknyamanan. Salah satu contohnya saja, pihak konsumen yang menggunakan *speedy* merasa mengalami kerugian dalam membayar tagihan *speedy*, ada gangguan koneksi internet *speedy* pada modemnya sehingga tidak dapat mengakses internet dengan lancar dan hingga koneksi internetnya mati. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan *speedy* dirumahnya, karena salah satu dari koneksi telekomunikasi dirumahnya mati. Sehingga dapat menghambat kegiatannya dalam berusaha, bekerja atau berkuliah. Beberapa konsumen pelanggan layanan *IndiHome* juga mendapatkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dalam kualitas layanan yang ditawarkan, seperti contoh yang dialami oleh konsumen pelanggan layanan *IndiHome*, yaitu masalah internet yang mengalami gangguan dan jaringan yang tidak stabil.<sup>9</sup> Menurut Mas Septo selaku karyawan bagian *Customer Service* dalam setiap harinya kurang lebih sedikitnya 30 pelanggan mengunjungi plasa untuk mengadu keluhan-keluhan mereka tentang kurangnya

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Achmad selaku Assman HR and CDC PT Telkom Purwokerto tanggal 1 Maret 2019

<sup>9</sup> Rodinsaputra, "Masalah IndiHome", <http://rodinsaputra.com/tutorial/telkom-carememberikan-solusi-masalah-indihome-anda>, diakses pada tanggal 20 Maret 2019

kepuasan dengan layanan-layanan tersebut.<sup>10</sup> Masalah yang terjadi membuat konsumen pelanggan layanan PT. Telkom merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan kualitas layanan yang ditawarkan.

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Adanya masalah keluhan ketidakpuasan dalam layanan yang ditawarkan yang mungkin kurang sesuai, untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan terhadap resiko, kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik.<sup>11</sup>

Pemberian perlindungan konsumen kepada pelanggan atau masyarakat luas wajib diberikan secara sungguh-sungguh dan tegas, tanpa melihat status masyarakat. Siapapun yang dirugikan wajib diberikan perlindungan, baik ganti-rugi maupun sanksi-sanksi hukum lainnya. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah buku ke II Bab II pada Pasal 37 telah dijelaskan mengenai apabila ada salah satu pihak yang melakukan wanprestasi atau ingkar janji akan dijatuhkan sanksi, yaitu membayar ganti rugi (*ta'wid*), pembatalan akad, peralihan resiko, dan/ atau denda. Oleh karena ini, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menjelaskan bahwa ketika salah satu pihak yang melakukan ingkar janji dalam perjanjian yang

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Mas Septo selaku *Customer Service* PT Telkom Purwokerto tanggal 2 Maret 2019

<sup>11</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 1-2.

diadakan akan ada hak konsumen (*khiyār*) untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian tersebut.

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan melindungi konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha dan/atau jasa. Dengan adanya berbagai macam persoalan, maka pengaturan lebih terperinci dan jelas perlu dibuat demi perlindungan semua pihak, baik pelaku usaha dan konsumen dapat terlindungi, disamping akan memacu perkembangan teknologi telekomunikasi ke arah yang lebih maju dan baik. Oleh sebab itu dengan semakin majunya teknologi diharapkan kiranya perlindungan konsumen di sektor jasa layanan komunikasi juga mendapatkan perlindungan yang sesuai dengan undang-undang yang telah diatur. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka merasa tertarik memilih judul “Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Layanan Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di PT. Telkom Purwokerto)”.

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan Hukum adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 9.

## 2. Pelanggan

Pelanggan adalah suatu lembaga, instansi, organisasi atau juga perorangan yang membeli barang atau jasa dari perusahaan secara rutin atau terus menerus karena barang yang di belinya dapat bermanfaat baginya.<sup>13</sup>

## 3. Layanan Indonesia Digital Home (*IndiHome*)

Indonesia Digital Home (*IndiHome*) adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV, Cable, IP TV*).<sup>14</sup>

### C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik perlindungan hukum bagi pelanggan *IndiHome* di PT. Telkom Purwokerto?
2. Bagaimana perlindungan hukum menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pada pelanggan layanan *IndiHome* PT. Telkom Purwokerto?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:
  - a. Untuk mengetahui praktik perlindungan hukum konsumen pada PT. Telkom Purwokerto
  - b. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pada pelanggan layanan *IndiHome* PT. Telkom Purwokerto.

<sup>13</sup> <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelanggan-dan-jenis-jenis-pelanggan-lengkap.html>, diakses pada tanggal 16 Agustus 2019

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Assman HR & CDC PT. Telkom

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu dan menambah perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum dan hukum Islam, khususnya hukum yang menyangkut perlindungan konsumen dan telekomunikasi dan sebagai referensi terhadap penelitian yang berkaitan.

### b. Manfaat Praktis

Pembahasan terhadap permasalahan dalam skripsi ini dapat memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen pelanggan layanan PT Telkom Purwokerto dalam membela hak-haknya yang berkaitan dengan kualitas layanan yang ditawarkan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam kepada konsumen pelanggan layanan PT Telkom Purwokerto agar terhindar dari penyimpangan dan diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

## **E. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis akan mengemukakan beberapa teori-teori dan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Aulia Muthiah dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah, menerangkan dan menjelaskan tentang

seluk beluk hukum perlindungan konsumen, perlindungan konsumen dalam aspek tata hukum di Indonesia, pengaturan klausula baku pada hukum perlindungan konsumen, lembaga perlindungan konsumen, serta sengketa konsumen dan penyelesaiannya.<sup>15</sup>

Ahmadi Miru dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen*, menerangkan dan menjelaskan tentang perlindungan konsumen, asas dan tujuan, hak dan kewajiban, tanggung jawab pelaku usaha, serta menerangkan tentang penyelesaian sengketa. Pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.<sup>16</sup>

Neni Sri Imaniyati dalam bukunya *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Perkembangan* menerangkan bahwa dalam hukum ekonomi yaitu hukum ekonomi dalam pembangunan nasional, asas kebebasan berkontrak (*Freedom of Contract*) dan perkembangannya, masalah-masalah dalam Perseroan Terbatas, hak milik intelektual, pasar modal, perbankan dan perlindungan konsumen.<sup>17</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya lebih jelas tergambar dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kajian Pustaka**

| No | Nama                                | Judul                            | Hasil                       | Perbedaan                  |
|----|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1. | Garry Goud Fillmorems <sup>18</sup> | Perlindungan Hukum Bagi Konsumen | Hasil penelitian yang telah | Penelitian saya fokus pada |

<sup>15</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 5.

<sup>16</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2008), hlm. 1.

<sup>17</sup> Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan* (Malang: Mandar maju, 2002), hlm. vii.

<sup>18</sup> Garry Goud Fillmorems, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Produk Jasa Layanan Internet Tidak Terdaftar Akibat Promosi Iklan Yang Menyesatkan (Studi Kasus: Lembaga Swadaya Masyarakat Konsumen Telekomunikasi Indonesia Melawan PT. First Media Dan PT. Berca Global Access)", *Skripsi* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2012).

|    |                        |   |   |   |
|----|------------------------|---|---|---|
|    |                        | Pengguna Produk Jasa Layanan Internet Tidak Terdaftar Akibat Promosi Iklan Yang Menyesatkan (Studi Kasus: Lembaga Swadaya Masyarakat Konsumen Telekomunikasi Indonesia Melawan PT. First Media Dan PT. Berca Global Access) | dilakukan adalah pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap iklan yang menyesatkan dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya terdapat dalam Pasal 20, dan dapat berlaku pula ketentuan Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49 dan Pasal 50. Upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk menjamin pemenuhan haknya yang telah dirugikan adalah dengan cara mengajukan gugatan. | perlindungan hukum konsumen bagi pelanggan layanan internet PT Telkom Purwokerto menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan KHES.                   |
| 2. | Nurhalis <sup>19</sup> | Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999   | Hasil penelitian yang dilakukan adalah hukum Islam dan UUPK sama-sama mengatur masalah perlindungan konsumen untuk menciptakan kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta menjamin kepastian hukum dalam lalu lintas perdagangan. Perbedaannya,   | Penelitian saya fokus pada perlindungan hukum konsumen bagi pelanggan layanan PT Telkom Purwokerto menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan KHES. |

<sup>19</sup> Nurhalis, "Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law And Law Number 8 Of 1999", *Jurnal IUS (Kajian Hukum dan Keadilan)*, Vol. 3, no. 9 (Lombok Timur: Jurnal IUS, 2015), hlm. 526-542.

|    |   |  |   |  |
|----|---|--|---|--|
|    |   |  | <p>hukum Islam lebih menampakkan nilai-nilai religiusitas dengan tidak mengesampingkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan (hubungan vertikal dan horizontal/<i>hablum minallah wa hablum minannas</i>), sedangkan UUPK lebih menampakkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan (hubungan horizontal/<i>hablum minannas</i>).</p>                                       |  |
| 3. | Nikita Dita D, Suradi, dan Hendro Saptono <sup>20</sup> | Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Mengenai Perubahan Kebijakan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Di Semarang Pada Layanan Indihome Triple Play | <p>Hasil penelitian yang dilakukan adalah Perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang telah merugikan konsumen karena seringkali melakukan promosi yang sebenarnya bertentangan atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) huruf f dan Pasal 9 ayat (1) huruf k. Sehingga</p> | <p>Penelitian saya fokus pada perlindungan hukum konsumen bagi pelanggan layanan PT Telkom Purwokerto menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan KHES.</p> |

<sup>20</sup> Nikita Dita D, Suradi, dan Hendro Saptono, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Mengenai Perubahan Kebijakan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Di Semarang Pada Layanan Indihome Triple Play", *Jurnal* (Semarang: Jurnal FH Undip, 2017).

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | apa yang telah dipromosikan dengan kenyataan yang didapat konsumen berbeda. Hal tersebut menyebabkan hak-hak konsumen dilanggar karena pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya. |  |
|--|--|--|--|--|

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Secara keseluruhan penulisan ini terbagi dalam 5 (lima) bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang dikembangkan jika memerlukan pembahasan yang lebih terperinci adalah:

Pada bagian awal penulisan ini terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, motto, pedoman transliterasi, persembahan, abstrak, kata pengantar dan daftar isi.

Pada bagian isi terdiri dari:

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

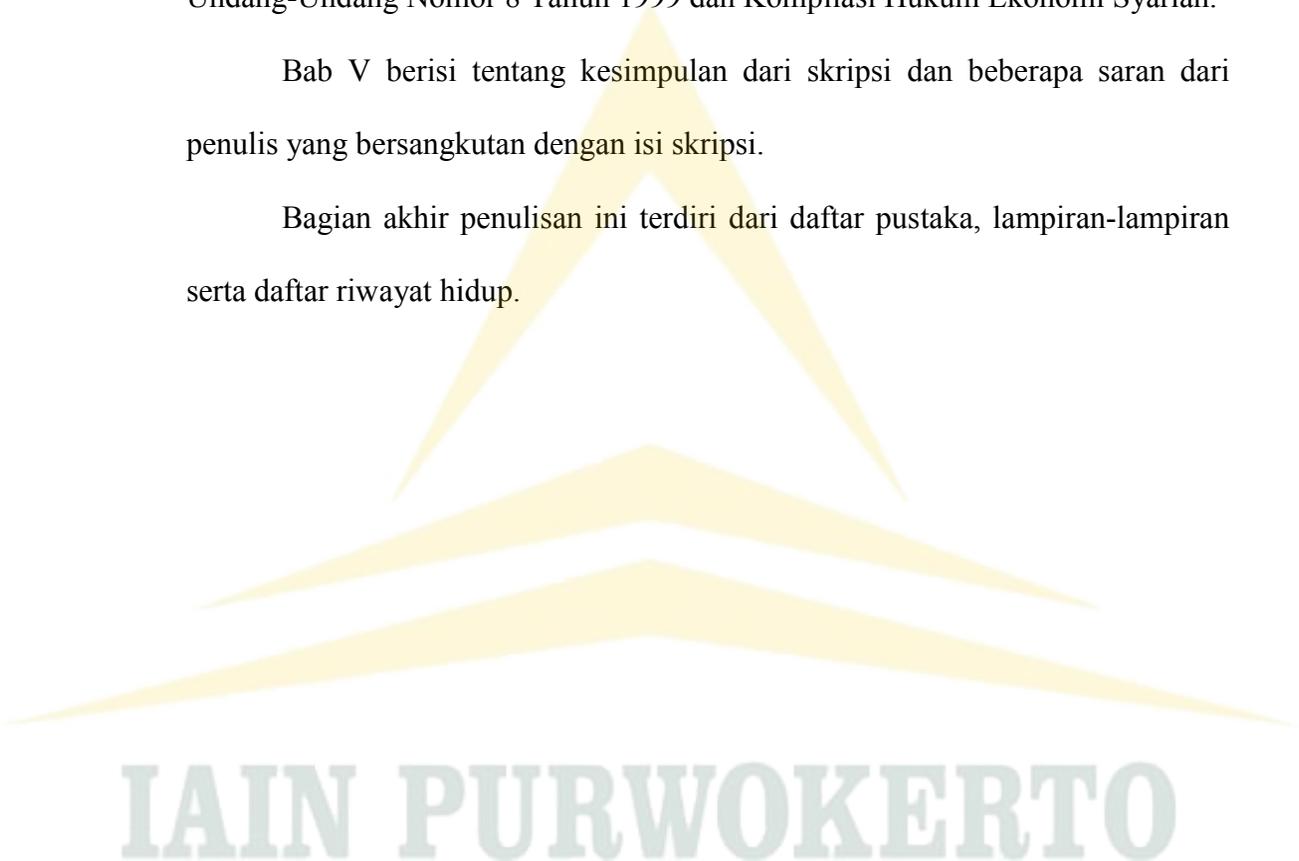
Bab II berisi landasan teori mengenai perjanjian, teori tentang konsumen, teori tentang pelaku usaha/jasa, teori mengenai pelanggan serta konsep perlindungan konsumen menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Bab III metodologi penelitian berisi pembahasan tentang metode jenis penelitian, lokasi penelitian, sifat penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV menyajikan hasil penelitian dan pembahasan dari permasalahan yang diteliti. Pada bab ini berisi tentang gambaran umum PT Telkom Purwokerto yang meliputi profil, visi dan misi serta struktur organisasi dan berisi tentang praktik perjanjian pelanggan layanan Indonesia Digital HOME dengan PT. Telkom Purwokerto dan komparasi perlindungan hukum bagi konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Bab V berisi tentang kesimpulan dari skripsi dan beberapa saran dari penulis yang bersangkutan dengan isi skripsi.

Bagian akhir penulisan ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelanggan layanan jasa IndiHome perspektif UUPK dan KHES di PT. Telkom Purwokerto dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. Telkom Purwokerto, sebagai pelaku usaha memberikan bentuk perlindungan hukum bersifat preventif berupa diberikan penjelasan atau sosialisasi kepada konsumen ketika ingin berlangganan layanan di Plasa Telkom ataupun melalui sales yang mendatangi ke rumah. Dalam bentuk yang bersifat represif diberikan melalui musyawarah dan memberikan kompensasi atau ganti rugi. PT. Telkom Purwokerto telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen (*customer service*) untuk menangani keluhan yang dialami pelanggan dan juga bertanggungjawab atas kompensasi atau kerugian yang dialami pelanggan. Namun, masih terdapat kendala-kendala, seperti kurangnya transparansi dalam memberikan informasi terkait penggantian perangkat yang mengalami kerusakan, tidak memberi kepastian waktu pemasangan perangkat kepada pelanggan baru, sehingga masih ada keluhan-keluhan konsumen terhadap layanan yang diberikan PT. Telkom Purwokerto.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, sedangkan menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

adalah pemberian perlindungan berupa hak *khiyār* (hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual-beli yang dilakukannya).

## **B. Saran**

Berdasarkan dari uraian hasil dan analisa penelitian yang dideskripsikan di atas, maka penulis memberikan saran:

1. Bagi pelaku usaha dalam hal ini PT. Telkom Purwokerto, meskipun dalam pelayanan kepada pelanggan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebaiknya lebih meningkatkan dan mengupayakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen, memperbaiki atau mengganti perangkat dengan bahan yang tidak mudah sensitif, kuat dan tahan lama serta berusaha meminimalkan keluhan-keluhan pelanggan PT. Telkom Purwokerto.
2. Bagi konsumen yaitu pelanggan, sebaiknya memahami dan mengetahui tentang hak dan kewajiban yang berlaku serta lebih berperan aktif dalam mencari informasi dari berbagai layanan yang tersedia guna menciptakan karakter konsumen yang mandiri dalam menuntut hak-hak konsumen jika merasa dirugikan.

## **C. Kata Penutup**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis selama mengerjakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi-skripsi berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Terimakasih.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelanggan layanan jasa IndiHome perspektif UUPK dan KHES di PT. Telkom Purwokerto dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. Telkom Purwokerto, sebagai pelaku usaha memberikan bentuk perlindungan hukum bersifat preventif berupa diberikan penjelasan atau sosialisasi kepada konsumen ketika ingin berlangganan layanan di Plasa Telkom ataupun melalui sales yang mendatangi ke rumah. Dalam bentuk represif diberikan melalui musyawarah dan memberikan kompensasi atau ganti rugi. PT. Telkom Purwokerto telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen untuk menangani keluhan yang dialami pelanggan dan juga bertanggungjawab atas kompensasi atau kerugian yang dialami pelanggan. Namun, masih terdapat ketidaknyaman dan ketidakpuasan pelanggan pada layanan *IndiHome* yang digunakan, seperti kurangnya transparansi dalam memberikan informasi terkait penggantian perangkat yang mengalami kerusakan, tidak memberi

kepastian waktu pemasangan perangkat kepada pelanggan baru, sehingga masih ada keluhan-keluhan konsumen terhadap layanan yang diberikan PT. Telkom Purwokerto.

2. Perlindungan hukum bagi pelanggan *IndiHome* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah adalah pemberian perlindungan berupa hak *khiyār* (hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual-beli yang dilakukannya). Perlindungan terhadap hak konsumen yang diberikan PT. Telkom Purwokerto ini sesuai dengan rukun syarat *khiyār (khiyār ‘aib)* dan diperbolehkan. Rukun dikatakan sesuai karena antara pelaku usaha dan konsumen sudah termasuk dalam kategori baligh, berakal, dan mengerti seperti dalam penjelasan diatas, kemudian adanya *ṣighat*, dan adanya barang atau objek yaitu perangkat. Sedangkan syaratnya sudah sesuai semua dengan adanya unsur rela antara pelaku usaha dan konsumen, yang berakad sudah baligh, berakal dan mengerti, ada manfaat barang atau jasa, objeknya jelas, penentuan harga dan konsumen melihat barang yang digunakan untuk penggantian perangkat. Dalam KHES *khiyār ‘aib* yang manakala konsumen menemukan cacat pada barang tersebut, dan cacat tersebut tidak diketahui saat akad berlangsung, hal seperti ini bisa menuntut kepada pelaku usaha untuk mendapat kompensasi ganti rugi atau penggantian. Perlindungan hukum bagi pelanggan ini dilakukan untuk memberi rasa tanggungjawab dari pihak PT. Telkom Purwokerto yang mana hal itu merupakan kewajibannya sesuai UUPK. Perlindungan hukum bagi pelanggan *IndiHome* PT. Telkom Purwokerto belum terpenuhi dengan baik, karena tidak terpenuhinya hak konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, hak untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi. Pemberian kompensasi/ganti rugi karena kelalaian PT. Telkom Purwokerto diberikan berdasarkan *Service Level Guarantee (SLG)*.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari uraian hasil dan analisa penelitian yang dideskripsikan di atas, maka penulis memberikan saran:

1. Bagi pelaku usaha dalam hal ini PT. Telkom Purwokerto, meskipun dalam pelayanan kepada pelanggan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebaiknya lebih meningkatkan dan mengupayakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan lebih sigap, memberikan informasi yang transparan penyebab dan lama gangguan layanan *IndiHome*, memperbaiki atau mengganti perangkat dengan bahan yang tidak mudah sensitif, kuat dan tahan lama serta berusaha meminimalkan keluhan-keluhan pelanggan PT. Telkom Purwokerto.
2. Bagi konsumen yaitu pelanggan, sebaiknya memahami dan mengetahui tentang hak dan kewajiban yang berlaku serta lebih berperan aktif dalam mencari informasi dari berbagai layanan yang tersedia guna menciptakan karakter konsumen yang mandiri dalam menuntut hak-hak konsumen jika merasa dirugikan.

## **C. Kata Penutup**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis selama mengerjakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi-skripsi berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Terimakasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Asqalani, Ibnu Hajar. *Fath Al-Bari bi Syarh Shahih Al-Bukhari*. Beirut: Darl Fikr, 1997.
- Alimin, Muhammad. *Etika dan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2006.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta. 2014
- Badruzaman, Mariam Darus. *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. 2010.
- Consuelo, dkk. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI Press. 1993
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Mu'amalah*. Ponorogo: STAIN Po Press. 2010
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Sari Agung, 2002.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Dewi, Gemala. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Djakfar, Muhammad. *Hukum Bisnis Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*. Malang: UIN Malang Press, 2009.
- Ernawan, Erni R. *Business Ethics Etika Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.

- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak; Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Hadad, Tini, Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Diadit Media, 2001.
- Hariri, Wawan Muhwan. *Hukum Perikatan (dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam)*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2003.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2005.
- Jayadi, Abdullah. *Beberapa Aspek Tentang Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2011.
- Jusmaliani, dkk. *Bisnis Berbasis Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.
- Kristiiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Lubis, K. Suhrawardi. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 2000.
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013
- Mardani. *Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama, 2011.
- Miru, Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 90.
- MS, Salim. *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Muhammad. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimesi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.

- Naja, HR Daeng. *Contract Drafting*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Nawawi, Hadari. *Metodelogi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998.
- Pasaribuan, Chairuman, Suhrawardi K Lubis. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 1993.
- Rachmat, Syafe'i. 2001. *Fiqh Muamalah untuk IAIN, STAIN,PTAIS dan untuk Umum, cet. II*. Bandung: Pustaka Setia.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gasindo, 2000.
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2012
- Sopiah, Etta Mamang. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset. 2010
- Subekti, R, R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2003.
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 1990.
- Sudarsono. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rincka Cipta, 2007.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta. 2011
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sulaymān, Abī Dawud ibn al-Ash'ath al-Azdi as-Sijistani. *Sunan Abu Dawud*. Mesir: Maktabah Syarikah wa Matba'ah al-Musthafa, 1999.
- Surakhmad, Winarso. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito, 1994.
- Suryabrata, Sumadi. 1992. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press, 1992.
- Tim Penerjemah Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah* (Jakarta: Ziyad Books, 2009).
- Tim Redaksi. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Bandung: Fokusmedia, 2010.

Umar, Husen. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi-II*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Zaenal, Arifin, Amirullah. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Balai Pustaka, 2006.

### **Penelitian**

Fillmorems, Garry Goud. “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Produk Jasa Layanan Internet Tidak Terdaftar Akibat Promosi Iklan Yang Menyesatkan (Studi Kasus: Lembaga Swadaya Masyarakat Konsumen Telekomunikasi Indonesia Melawan PT. First Media Dan PT. Berca Global Access)*”. Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia. Diterbitkan.

Husni, M. “Tinjauan Umum Mengenai Kontrak”, *Bahan Kuliah Perancangan Kontrak*. t.k., t.p., 2009.

Miru, Ahmadi. “Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”, *Disertasi*. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 2000.

Nurhalis. 2015. “*Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law And Law Number 8 Of 1999*”. Jurnal. Lombok Timur: Jurnal IUS.

Purba, A. Zen Umar. “Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Pokok Pengaturan”. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Vol. 22, No. 4*. Yogyakarta: UGM, 1992, 393-408.

Tunardy, Wibowo T. “Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”, <http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>

### **Sumber Lain**

<http://dwisantosapambudi.blogspot.com/2012/11/kompilasi-hukum-ekonomi-syariah.html>, diakses tanggal 15 Mei 2019.

<http://rodinsaputra.com/tutorial/telkom-carememberikan-solusi-masalah-indihome-anda>, diakses pada tanggal 20 Maret 2019

<http://www.legalakses.com/asas-asas-perjanjian/>, diakses pada tanggal 30 Juli 2019

<http://www.myindihome.com>, diakses tanggal 20 Maret 2019

<https://www.kajianpustaka.com/2019/02/pengertian-asas-dan-jenis-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 1 Agustus 2019