

Tanggungjawab Penyelenggara Telekomunikasi Terhadap Konsumen Atas Kerugian Gangguan Jaringan Internet

Yeni Kasilawati¹, Darmiwati², Herdiansyah³

^{1,2,3}Universitas Islam Indragiri, Indonesia

yenikasilawati@gmail.com¹, darmiwati00@gmail.com², herdiansyhamran@gmail.com³

Abstract

This study aims to analyze the role and liability of telecommunications providers for consumer losses resulting from internet network disruptions and to examine the measures taken by CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS in addressing such losses. The research employed an empirical juridical approach with a descriptive-analytical nature. Data were collected through interviews, observations, and documentation and subsequently analyzed qualitatively using the Miles and Huberman model. The findings reveal that CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS is responsible for maintaining service quality, ensuring network infrastructure maintenance, handling service disruptions, and providing customers with information and compensation in accordance with service agreements and applicable regulations. The percentage of customer complaints declined from 50% in 2023 to 30% in 2024 and further decreased to 20% in 2025, indicating improvements in service quality. Consumer losses are addressed through internal complaint mechanisms, identification and repair of network problems, transparent communication, and compensation for prolonged disruptions. Most disputes are settled amicably through deliberation, while unresolved cases may be pursued through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or the courts. Therefore, the implementation of the provider's responsibilities demonstrates legal protection for consumers as stipulated in Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunications and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords:

Penyedia Layanan Telekomunikasi,
Perlindungan Konsumen,
Gangguan Jaringan Internet,
Penyelesaian Sengketa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan bentuk pertanggungjawaban penyelenggara telekomunikasi terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat gangguan jaringan internet, serta mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan oleh CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS dalam menangani kerugian tersebut. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan sifat deskriptif analitis. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS memiliki kewajiban untuk menjaga mutu layanan, melakukan pemeliharaan infrastruktur jaringan, menangani gangguan yang terjadi, serta memberikan informasi dan kompensasi kepada pelanggan sesuai dengan perjanjian layanan dan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Persentase pengaduan pelanggan mengalami penurunan dari 50% pada tahun 2023 menjadi 30% pada tahun 2024 dan 20% pada tahun 2025, yang mengindikasikan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Penyelesaian kerugian konsumen dilakukan melalui mekanisme pengaduan internal, identifikasi dan perbaikan gangguan, pemberian informasi secara terbuka, serta pemberian kompensasi apabila gangguan berlangsung dalam waktu tertentu. Sebagian besar sengketa diselesaikan melalui musyawarah, sedangkan apabila tidak tercapai kesepakatan, penyelesaian dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan. Dengan demikian, pelaksanaan tanggung jawab penyelenggara

telekomunikasi telah mencerminkan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Corresponding Author:

Yeni Kasilawati
Fakultas Hukum
Universitas Islam Indragiri
yenikasilawati@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi internet sebagai kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat. Layanan internet tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi, tetapi juga mendukung aktivitas pendidikan, perdagangan, pemerintahan serta berbagai kegiatan ekonomi lainnya. Oleh karena itu, kualitas dan kontinuitas layanan internet menjadi aspek yang sangat penting bagi masyarakat sebagai konsumen.

Penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang mengamanatkan bahwa penyelenggara telekomunikasi harus memberikan pelayanan yang baik serta memperhatikan kepentingan masyarakat. Selain itu, perlindungan terhadap hak-hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta hak atas ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Di samping itu, ketentuan Pasal 1239 dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjadi dasar pertanggungjawaban hukum bagi penyedia jasa atas wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Gangguan jaringan internet dapat berupa koneksi yang terputus-putus, kecepatan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga kehilangan akses internet dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan data yang diperoleh, persentase pengaduan konsumen terkait gangguan jaringan internet menunjukkan penurunan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan table berikut :

Tabel I
Konsumen yang Mengalami Gangguan Jaringan
dari Tahun 2023 - 2025

Tahun	Persentase Pengaduan
2023	50%
2024	30%
2025	20%

Sumber Data : CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS

Ini menunjukkan adanya perbaikan layanan oleh Penyelenggara Telekomunikasi, namun tetap menjadi perhatian mengingat masih adanya pengaduan yang perlu diselesaikan. Gangguan jaringan internet ini tidak jarang menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik kerugian materiil seperti kehilangan *opportunity* dalam berbisnis, kerugian waktu, maupun kerugian immaterial seperti kekecewaan dan stress.

Pada Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen menurut Pasal 2 ayat (2), konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Tanggungjawab Penyelenggara Telekomunikasi Terhadap Konsumen Atas Kerugian Gangguan Jaringan Internet (Studi Di Cv. Hazka Gemilang Mitra Khs Pln Icon Plus).

2. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi hukum dalam masyarakat, dengan melihat kenyataan-kenyataan di tengah masyarakat sehingga mengetahui bagaimana hukum bekerja. Titik tolak pengamatan penelitian hukum empiris yaitu kenyataan atau fakta-fakta sosial berupa fenomena-fenomena hukum yang terdapat dalam masyarakat.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana peran dan pertanggungjawaban penyelenggara telekomunikasi terkait kerugian konsumen terhadap gangguan jaringan internet di Kabupaten Indragiri Hilir. Sifat utamanya adalah menganalisis fakta apa adanya melalui data empiris tanpa menguji hipotesis formal, sambil menyoroti hubungan kausal antar variabel terkait.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja (karyawan tetap dan kontrak) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir. Pemilihan populasi penelitian akan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria sebagai berikut:

- Memilih informan kunci 3 orang karyawan yang memiliki pengetahuan langsung tentang pengelolaan CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS.
- Minimal 5-10 responden untuk memastikan keberagaman data dengan pemakaian jaringan icon plus.

Tabel II
Populasi dan Sampel

No.	Responden	Populasi	Sampel
1.	CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS	6 Orang	3 Orang
2.	Pengguna Icon Plus Di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik kabupaten Indragiri Hilir	15 Orang	10 Orang
Jumlah		21 Orang	13 Orang

C. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS dan peneliti memperoleh informasi langsung dari Pengelola CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS. Informasi yang diperoleh berupa informasi mengenai peran serta pertanggungjawaban pihak bersangkutan terhadap konsumen dan bagaimana upaya penyelesaian dalam mengatasi kerugian yang timbul akibat gangguan internet tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku yang mendukung dengan masalah yang dibahas. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari dokumen resmi yang dimiliki oleh CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS berupa data aduan masyarakat mengenai gangguan jaringan internet pada tahun 2023 sampai dengan 2025.

D. Instrumen Penelitian

Teknik perolehan data didapat dari :

a. Observasi

Penelitian akan melakukan observasi langsung terhadap prosedur penanganan gangguan jaringan yang diterapkan oleh Perusahaan, fasilitas layanan pelanggan, serta kondisi infrastruktur jaringan. Observasi dilakukan secara langsung untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai bagaimana Perusahaan menjalankan tanggung jawabnya dalam menyediakan layanan internet kepada konsumen.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Pengelola CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS dan pengguna Icon Plus Di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik kabupaten Indragiri Hilir.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan yaitu rekam data gangguan jaringan, kebijakan layanan pelanggan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi penting untuk mendapatkan bukti tertulis mengenai ketentuan-ketentuan yang mengatur tanggung jawab Perusahaan.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara menyeleksi, merangkum, dan mentransformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih terorganisir. Pada penelitian ini, data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi cukup banyak sehingga perlu dilakukan reduksi agar memudahkan dalam proses analisis. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih informasi yang relevan dengan topik penelitian, informasi mengenai tanggung jawab Penyelenggara telekomunikasi, gangguan jaringan, dan kerugian konsumen. Penulis menghilangkan informasi yang tidak penting dan menyatukan data yang serupa berdasarkan tema-tema yang telah ditentukan. Reduksi data juga penyederhanaan data dengan cara membuat ringkasan dari setiap transaksi wawancara, memilih kutipan-pengutipan penting dari dokumen dan mengkategorikan data berdasarkan variabel penelitian. Tahap ini penulis lakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian untuk memastikan data tetap fokus pada tujuan penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap kedua dimana penulis menyajikan informasi yang telah direduksi dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara menyusunnya dalam bentuk narasi deskriptif, tabel matriks, dan diagram alur sesuai dengan kebutuhan. Data mengenai prosedur penanganan gangguan jaringan disajikan secara sistematis mulai dari tahap penerimaan laporan, verifikasi gangguan, penanganan teknis, hingga penyelesaian masalah. Data mengenai mekanisme pengaduan konsumen disajikan dalam bentuk yang menunjukkan jalur komunikasi antara konsumen dengan perusahaan. Data mengenai tanggung jawab hukum disajikan dalam bentuk perbandingan antara norma hukum dengan praktik lapangan. Penyajian data ini berfungsi untuk memudahkan penulis dan pembaca dalam melihat pola-pola yang muncul dari data sehingga dapat ditemukan temuan-temuan yang relevan dengan penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam analisis data dimana penulis menarik kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang telah dianalisis sebelumnya. Kesimpulan yang ditarik harus menjawab rumusan masalah penelitian mengenai bagaimana tanggung jawab CV. Hazka Gemilang Mitra terhadap konsumen atas kerugian gangguan jaringan internet. Penulis menarik kesimpulan berdasarkan bukti-bukti yang telah terkumpul dari berbagai sumber data. Verifikasi dilakukan dengan cara memeriksa kembali kebenaran kesimpulan dengan cara triangulasi sumber data, yaitu membandingkan kesimpulan dengan sumber data yang berbeda apakah terdapat kesesuaian atau tidak. Penulis juga melakukan verifikasi dengan cara mengecek ulang dokumen-dokumen pendukung dan melakukan diskusi dengan informan kunci untuk memastikan kesimpulan yang diambil sudah akurat. Kesimpulan akhir mengenai tanggung jawab penyelenggaraan telekomunikasi terhadap konsumen atas kerugian gangguan jaringan internet pada CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS dapat diambil setelah melalui proses verifikasi yang memadai.

3. PEMBAHASAN

A. Peran dan Tanggung Jawab Penyelenggara Telekomunikasi CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS terhadap Kerugian Konsumen Akibat Gangguan Jaringan Internet

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyebutkan 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. Dengan demikian dari pengertian tersebut yang dimaksud telekomunikasi adalah proses hubungan pertukaran informasi dalam bentuk suara, data, tulisan maupun gambar dengan jarak jangkauan yang jauh, melalui media transmisi yang berfungsi sebagai perantara dan sarana untuk menyalurkan serta membawa informasi dari pengirim sebagai sumber informasi sampai tujuan tempat penerima informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS, diketahui bahwa Perusahaan berperan sebagai penyedia layanan internet yang bertanggung jawab dalam menjaga kualitas jaringan, melakukan pemeliharaan infrastruktur, serta menangani berbagai gangguan yang terjadi pada jaringan internet. Perusahaan juga menyediakan layanan pegaduan bagi pelanggan yang mengalami kendala selama menggunakan layanan internet. Gangguan jaringan internet yang terjadi

umumnya disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kerusakan kabel fiber optik, gangguan perangkat jaringan, pemadaman listrik, cuaca ekstrem dan faktor teknis lainnya. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan pelanggan tidak dapat mengakses internet secara normal sehingga menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immaterial.

Ketika terjadi gangguan jaringan, perusahaan melalui tim teknisnya akan melakukan tindakan-tindakan perbaikan secara cepat dan terstruktur. Tahap pertama adalah pengecekan atau pemeriksaan untuk mengetahui penyebab pasti dan lokasi akurat dari gangguan yang terjadi. Tahap kedua adalah perbaikan terhadap komponen atau sistem yang mengalami kerusakan. Tahap ketiga adalah pemulihan layanan agar internet dapat kembali berfungsi normal dalam waktu yang sesingkat mungkin.

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dari Perusahaan dapat dilihat bahwa tingkat pengaduan dari pelanggan mengalami penurunan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 jumlah pengaduan pelanggan mencapai 50% dari total pelanggan. Pada tahun 2024 jumlah pengaduan menurun menjadi 30% dan pada tahun 2025 jumlah pengaduan semakin menurun menjadi 20%. Penurunan ini merupakan indikator positif yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan penanganan gangguan jaringan yang dilakukan oleh Perusahaan semakin membaik dari waktu ke waktu.

Dalam hal pertanggungjawaban terhadap pelanggan, Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan perbaikan jaringan secara maksimal, menyampaikan informasi yang jelas dan lengkap terkait penyebab gangguan yang terjadi, serta memberikan kompensasi tertentu apabila gangguan berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama dan memenuhi ketentuan yang berlaku dalam perjanjian layanan yang telah disepakati kedua belah pihak.

B. Upaya Penyelesaian dalam Mengatasi Kerugian Konsumen yang Timbul Akibat Gangguan Jaringan Internet pada CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS

Konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyediaan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran kemampuan dan kemandiriannya dalam melindungi diri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai negatif penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS memiliki mekanisme penyelesaian yang dilakukan ketika pelanggan mengalami gangguan jaringan internet. Upaya penyelesaian tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan yang bertujuan untuk memulihkan layanan dan mengurangi kerugian yang dialami oleh pelanggan.

Tahap pertama adalah penerimaan laporan pengaduan dari pelanggan. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui layanan pelanggan, telepon, media sosial, maupun aplikasi layanan yang disediakan perusahaan. Setelah menerima laporan, petugas akan melakukan verifikasi terhadap gangguan yang dilaporkan untuk memastikan sumber permasalahan yang terjadi.

Tahap kedua adalah proses pemeriksaan dan identifikasi gangguan oleh tim teknis. Pada tahap ini dilakukan pengecekan terhadap perangkat jaringan, kabel fiber optik, sumber daya listrik, maupun sistem pendukung lainnya. Tujuannya adalah untuk menemukan penyebab utama gangguan sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan secara tepat.

Tahap ketiga adalah pelaksanaan perbaikan jaringan. Tim teknis akan segera melakukan perbaikan terhadap komponen yang mengalami kerusakan agar layanan internet dapat kembali berfungsi normal. Kecepatan penanganan gangguan menjadi faktor penting karena semakin lama gangguan terjadi maka makin besar pula potensi kerugian yang dialami oleh pelanggan.

Selain melakukan perbaikan teknis, perusahaan juga memberikan informasi secara berkala kepada pelanggan mengenai perkembangan proses penanganan gangguan. Transparansi informasi ini penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan serta memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian gangguan. Apabila gangguan berlangsung dalam waktu yang cukup lama dan memenuhi ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian layanan, perusahaan dapat memberikan kompensasi kepada pelanggan. Bentuk kompensasi yang diberikan dapat berupa pengurangan biaya layanan, perpanjangan masa aktif layanan atau bentuk kompensasi lain yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.

Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh perusahaan pada dasarnya telah sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa sebagian besar permasalahan dapat diselesaikan melalui mekanisme internal perusahaan tanpa harus menempuh jalur hukum. Penyelesaian secara musyawarah dan

komunikasi yang baik antara perusahaan dan pelanggan menjadi cara yang paling efektif karena dapat menghemat waktu, biaya dan menjaga hubungan baik antara kedua belah pihak. Namun demikian, apabila pelanggan merasa dirugikan dan tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan maka pelanggan memiliki hak untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya penyelesaian kerugian konsumen akibat gangguan jaringan internet di CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS telah mencerminkan pelaksanaan tanggung jawab penyelenggara telekomunikasi terhadap konsumen. Upaya tersebut meliputi penerimaan pengaduan, identifikasi gangguan, perbaikan jaringan, pemberian informasi secara transparan, serta pemberian kompensasi apabila terjadi kerugian yang dialami pelanggan. Seluruh Upaya tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sekaligus menjadi indikator komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas dan bertanggung jawab.

C. Tanggapan Konsumen Pengguna Icon Plus terhadap Layanan dan Penanganan Gangguan Jaringan Internet

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengguna layanan internet Icon Plus di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir, diketahui sebagian besar konsumen telah berlangganan layanan Icon Plus selama 2 hingga 3 Tahun yang menyatakan bahwa kualitas jaringan internet yang diberikan telah cukup baik dan mampu mendukung aktivitas pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman data, penggunaan aplikasi berbasis internet, komunikasi daring dan pelayanan administrasi. Meskipun kualitas layanan dinilai cukup memuaskan, Sebagian besar responden mengaku pernah mengalami gangguan jaringan internet selama masa berlangganan. Gangguan yang terjadi umumnya berupa koneksi internet yang lambat, tidak stabil atau bahkan terputus sementara. Berdasarkan keterangan responden, gangguan tersebut tergolong tidak terlalu sering terjadi, yaitu sekitar 2 sampai 4 kali dalam satu tahun. Gangguan biasanya dipengaruhi oleh faktor teknis, cuaca buruk, pemadaman listrik maupun kerusakan pada infrastruktur jaringan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tuti Kelana Sembiring (2022) yang menyatakan bahwa gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen baik berupa kerugian waktu maupun terhambatnya aktivitas yang bergantung pada akses internet. Oleh karena itu, penyelenggara telekomunikasi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik serta melakukan penanganan gangguan secara cepat dan tepat.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa gangguan jaringan internet yang dialami konsumen menimbulkan berbagai bentuk kerugian. Kerugian yang paling sering dirasakan adalah terhambatnya pekerjaan, keterlambatan pengiriman laporan dan data, terganggunya komunikasi melalui media daring, serta tertundanya pelaksanaan rapat online. Selain kerugian materiil berupa hilangnya waktu produktif, konsumen juga mengalami kerugian immaterial berupa rasa tidak nyaman dan terganggunya kelancaran aktivitas kerja. Lama gangguan yang dialami konsumen bervariasi, mulai dari 1 jam hingga 6 jam bahkan pada kondisi tertentu dapat berlangsung hampir satu hari penuh. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sebagian besar konsumen menyatakan telah menyampaikan pengaduan kepada pihak Icon Plus melalui layanan pelanggan yang tersedia. Berdasarkan tanggapan responden, pihak Icon Plus memberikan respons yang cukup baik dengan menerima laporan, melakukan pengecekan terhadap gangguan yang terjadi, memberikan informasi mengenai penyebab gangguan, serta mengerahkan tim teknis untuk melakukan perbaikan jaringan.

Menurut konsumen, respons cepat dan komunikasi yang baik dari pihak Perusahaan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa Perusahaan telah berupaya melaksanakan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara telekomunikasi dalam menangani keluhan pelanggan dan memulihkan layanan yang terganggu. Meskipun demikian, para konsumen berharap agar kualitas jaringan internet dapat terus ditingkatkan sehingga gangguan dapat diminimalkan. Selain itu, konsumen juga mengharapkan adanya percepatan proses penanganan gangguan, peningkatan transparansi informasi terkait penyebab dan perkembangan perbaikan jaringan, serta adanya mekanisme kompensasi yang lebih jelas apabila gangguan berlangsung dalam waktu yang cukup lama dan menimbulkan kerugian bagi pelanggan.

Selanjutnya, penelitian Hardana dkk (2024) menunjukkan bahwa respons cepat Perusahaan dalam menangani pengaduan pelanggan dan pemberian informasi yang transparan merupakan faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian pada pengguna Icon Plus juga menunjukkan bahwa konsumen merasa cukup puas terhadap respons petugas dalam menangani gangguan jaringan, meskipun mereka masih mengharapkan peningkatan stabilitas jaringan dan percepatan waktu perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap layanan Icon Plus pada umumnya positif. Konsumen menilai bahwa kualitas layanan dan respons Perusahaan terhadap pengaduan sudah cukup baik. Namun demikian masih diperlukan Upaya peningkatan kualitas jaringan, kecepatan penanganan gangguan dan kepastian pemberian kompensasi guna memberikan

perlindungan hukum yang lebih optimal kepada konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS berperan sebagai penyedia layanan internet yang memiliki kewajiban untuk menjamin tersedianya layanan jaringan yang berkualitas, stabil dan dapat diakses oleh pelanggan. Dalam menjalankan perannya, Perusahaan bertanggung jawab melakukan pemeliharaan infrastruktur jaringan, mengawasi kualitas layanan, serta menangani berbagai bentuk gangguan yang dapat menghambat akses internet pelanggan. Apabila terjadi gangguan jaringan, Perusahaan melakukan Langkah-langkah penanganan berupa identifikasi penyebab gangguan, perbaikan kerusakan jaringan dan pemulihan layanan agar dapat kembali beroperasi secara normal. Selain itu, perusahaan juga menyediakan sarana pengaduan bagi pelanggan serta memberikan informasi terkait perkembangan proses penanganan gangguan yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan tanggung jawab tersebut telah menunjukkan hasil yang cukup baik yang terlihat dari menurunnya tingkat pengaduan pelanggan selama tiga tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan dan efektivitas penanganan gangguan yang dilakukan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan telah berupaya melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya yang diatur dalam undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS terhadap kerugian konsumen akibat gangguan jaringan internet dilaksanakan melalui mekanisme penyelesaian internal Perusahaan. Proses tersebut diawali dengan penerimaan laporan atau pengaduan dari pelanggan, kemudian dilanjutkan dengan verifikasi dan pemeriksaan teknis untuk mengetahui sumber gangguan yang terjadi. Setelah penyebab gangguan diketahui, Perusahaan segera melakukan tindakan perbaikan guna memulihkan layanan internet agar dapat digunakan kembali oleh pelanggan. Selama proses penanganan berlangsung, perusahaan juga memberikan informasi secara berkala mengenai perkembangan perbaikan sebagai bentuk transparansi dan tanggung jawab kepada pelanggan. Dalam kondisi tertentu, terutama apabila gangguan berlangsung dalam waktu yang cukup lama dan memenuhi ketentuan yang telah diperjanjikan, perusahaan dapat memberikan kompensasi kepada pelanggan. Penyelesaian permasalahan melalui komunikasi dan musyawarah antara perusahaan dan pelanggan terbukti menjadi cara yang paling sering digunakan dan dinilai efektif dalam menyelesaikan sengketa. Namun apabila pelanggan masih merasa dirugikan, maka tersedia jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan internet ICON PLUS di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir, dapat disimpulkan bahwa secara umum konsumen memberikan tanggapan yang positif terhadap layanan yang diberikan oleh CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS. Mayoritas konsumen menilai bahwa kualitas jaringan internet yang disediakan telah mampu mendukung aktivitas pekerjaan sehari-hari serta kebutuhan komunikasi dan pengolahan data secara daring. Meskipun demikian, sebagian konsumen masih mengalami gangguan jaringan internet dalam periode tertentu. Gangguan tersebut umumnya berupa koneksi yang lambat, tidak stabil, atau terputus sementara sehingga mengakibatkan terhambatnya aktivitas kerja, keterlambatan pengiriman data dan laporan, serta menurunnya efektivitas pelayanan. Namun, frekuensi gangguan yang relatif rendah dan adanya perbaikan kualitas layanan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya yang cukup baik dalam menjaga kualitas jaringan. Dalam hal penanganan pengaduan, pihak ICON PLUS dinilai cukup responsif terhadap laporan yang disampaikan oleh pelanggan. Perusahaan melakukan identifikasi gangguan, memberikan informasi mengenai penyebab dan proses perbaikan, serta berupaya memulihkan layanan dalam waktu yang sesingkat mungkin. Respons yang cepat dan komunikasi yang baik menjadi faktor yang meningkatkan kepercayaan serta kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS terhadap konsumen telah berjalan dengan cukup baik. Namun, perusahaan tetap perlu meningkatkan stabilitas jaringan, mempercepat penanganan gangguan, serta memperjelas mekanisme kompensasi bagi pelanggan guna memberikan perlindungan dan kepastian hukum yang lebih optimal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat mejadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

- a. CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS hendaknya terus meningkatkan kualitas layanan internet dengan memperkuat sistem pemeliharaan jaringan, memperbaiki infrastruktur yang telah mengalami penurunan fungsi, serta meningkatkan kecepatan respons dalam menangani setiap laporan gangguan dari pelanggan. Selain itu, Perusahaan perlu Menyusun mekanisme pemberian kompensasi yang lebih jelas dan tansparan agar pelanggan memperoleh kepastian mengenai hak-haknya apabila mengalami kerugian akibat gangguan layanan.
- b. Konsumen diharapkan lebih aktif dalam memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa telekomunikasi. Setiap gangguan yang dialami sebaiknya segera dilaporkan kepada penyedia layanan agar dapat ditangani dengan cepat. Konsumen juga perlu menyimpan bukti-bukti pengaduan dan dokumentasi terkait gangguan yang dialami sebagai dasar apabila diperlukan proses penyelesaian lebih lanjut.
- c. Pemerintah dan instansi yang berwenang di bidang telekomunikasi diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi. Pengawasan yang lebih optimal akan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepatuhan penyelenggara terhadap standar layanan yang telah ditetapkan, serta memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen.
- d. Bagi penelitian selanjutnya penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu penyelenggara layanan internet di Kabupaten Indragiri Hilir. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, melibatkan lebih banyak perusahaan penyedia layanan internet, serta mengkaji secara lebih mendalam mengenai efektivitas mekanisme kompensasi dan penyelesaian sengketa konsumen di sektor telekomunikasi sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif bagi pengembangan ilmu hukum dan perlindungan konsumen.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Islam Indragiri (UNISI) yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Apresiasi yang sebesar-besarnya juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penelitian berlangsung. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada Pengelola CV. Hazka Gemilang Mitra KHS PLN ICON PLUS dan Karyawan/ti Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Waluyo. B. (2002), Penelitian Hukum dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 29
- Judhariksawan. (2005), Pengantar Hukum Telekomunikasi, PT. Rajagrafindo, Jakarta.
- Purwanto, J. (2011), Komunikasi Bisnis (Edisi Keempat), PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Hadian, Y. & Dwi, W. P. (2011), Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen, Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, 5(2), 177-95
- Miru. A. (2013), Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, RajagrafindoPersada, Jakarta.
- Sara.R., (2015), Aspek Yuridis Penyelenggaraan Telekomunikasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, *Journal appti*, 2(1), 255-266
- Nasution.A.Z.(2019), Hukum Perlindungan Konsumen, Diadit Media, Jakarta.
- Sugeng. (2020), Hukum Telematika Indonesia, Kencana, Jakarta.
- Jumaianti, (2020), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet (Studi Di Pt. Telkom Area Malang), *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 26(1), 64-75, doi: 10.31933/0k5hvd73
- Purbawanto. S. (2020), Media Transmisi Telekomunikasi, CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Sembiring. T., (2022), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Sakato Ekasakti Law Review*, 1(2), 49-53, doi: 10.31933/0k5hvd73

- Hardana, A. P., (2024), Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Telkom Akibat Gangguan Jaringan Wifi Indihome (Studi pada Plasa Telkom Balaikota Makassar), *Vifada Assumption Jurnal of Law*, 2(1), 1-7, doi: 10.70184/kk45r464
- Hasan, M., Mohammad, S.A., Alfiyanti., & Muhammad. Y., (2024), Perlindungan Konsumen dalam Kasus Gangguan WiFi: Telaah Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, 1(3), 1-10.
- Wahyuni, F., (2024) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen atas Gangguan Jaringan Internet (*published, Thesis*), Universitas Jambi.
- Furqan., Yuli, A.H., & Andi, T.S., (2025), Analisis Tanggung Jawab Hukum Operator Telekomunikasi dalam Kasus Kebocoran Data Pribadi Akibat Recycle Nomor Ponsel, *Jurnal Dialogica*, 1(1), 1-17.