

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN *PROVIDER INTERNET*
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

Nama: Firman Mario

NIM: 1840050064



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN *PROVIDER INTERNET*
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia**

Oleh:

Nama: Firman Mario

NIM: 1840050064



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

VISI MISI
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi :

“Menjadi Fakultas Hukum Unggulan di kawasan Asia pada tahun 2034 di bidang, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan teknologi dalam era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai kristiani dan pancasila.”

Misi :

1. Mempersiapkan “sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi di bidang perkembangan ilmu hukum melalui pendekatan interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakkan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga-lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.”



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firman Mario

NIM : 1840050064

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul
"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONMEN PENGGUNA JASA
LAYANAN *PROVIDER INTERNET* DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku–buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 17 Februari 2023



Firman Mario



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Firman Mario
NIM : 1840050064
Program Studi : Hukum
Permintaan/ Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Pengguna Jasa Layanan
Provider Internet Ditinjau Dari
Undang – Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 17 Februari 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

(Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H)
(0302117904)

Ketua Program Studi

(Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum)
(0327046303)

Pembimbing II

(Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H)
(8804630017)

Dekan

(Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H)
(0302117904)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 13 Februari 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama :

Nama : Firman Mario
NIM : 1840050064
Program Studi : Hukum
Perminatan/Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Pengguna Jasa Layanan
Provider Internet Ditinjau Dari
Undang - Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

Oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H	Ketua	
2. Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H	Anggota	
3. Toba Vaison Siahaan, S.H., M.H	Anggota	

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN PROVIDER INTERNET DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) Pada Program Studi
Hukum Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Firman Mario
NIM : 1840050064
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

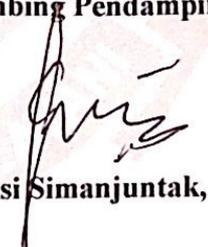
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 13 Februari 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

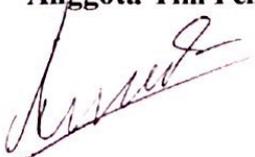
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


(Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H)


(Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H)

Anggota Tim Penguji


(Toba Vaison Siahaan, S.H., M.H)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firman Mario
NIM : 1840050064
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Pengguna Jasa Layanan *Provider Internet* Ditinjau
Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 17 Februari 2023

Yang menyatakan


METRAI
TEMPEL
D23AKX515731544
Firman Mario

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa untuk segala berkat dan kuasa-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN *PROVIDER INTERNET* DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat administrasi menyelesaikan pendidikan tinggi dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis ingin berterima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar kepada :

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing pertama yang telah membimbing dan membantu penulis dengan memberikan pengarahan serta saran kepada Penulis supaya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Thomas Abbon, S.H., M.H selaku Kepala Program Kekhususan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia,
5. Bapak Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing dan membantu penulis dengan memberikan pengarahan serta saran kepada Penulis supaya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Orang tua yang sangat Penulis sayangi dan cintai, Jismer Tampubolon selaku Bapak penulis dan Rosita Sianipar selaku Ibu penulis yang selalu mendukung, memotivasi, mendoakan, memberikan fasilitas dan memberikan semangat kepada penulis untuk selalu berjuang dan tidak boleh

menyerah apapun alasannya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Unit Kegiatan Mahasiswa Suara Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia yang menjadi wadah untuk penulis dalam belajar di luar bidang akademik dan mengajarkan penulis untuk tidak boleh lelah mengabdikan kepada masyarakat banyak. Terima kasih atas pengalaman, proses pembelajaran dan motivasinya.
8. Sahabat – Sahabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah menjadi sahabat untuk bertukar pikiran, mendukung dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman – teman dekat penulis Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dan *support* kepada penulis.
10. Seluruh Pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu sampai pada selesainya penulisan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih kepada mereka yang sudah membantu penulis dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini semoga Tuhan memberkati mereka semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penulisan ini. Demikian penulis berharap kiranya penulisan hukum ini dapat berguna dan bermanfaat untuk penulis, pembaca, praktisi, akademisi dan masyarakat banyak.

Akhir kata, semoga dalam penulisan hukum ini dapat berguna dan bermanfaat untuk masyarakat serta semua pihak, terkhusus bagi mahasiswa Fakultas Hukum.

Jakarta, 27 Januari 2023

Firman Mario

DAFTAR ISI

VISI MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1. Maksud Penelitian.....	7
2. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual.....	7
1. Kerangka Teori.....	7
2. Kerangka Konsep.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	14
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	14
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	14

2. Pengertian Konsumen.....	15
3. Pengertian Pelaku Usaha.....	16
4. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	16
B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	17
1. Hak Konsumen.....	17
2. Kewajiban Konsumen.....	18
3. Hak Pelaku Usaha.....	19
4. Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
C. Tinjauan Umum Klausula Baku.....	20
1. Pengertian Klausula Baku.....	20
2. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.....	21
3. Jenis Klausula Baku.....	23
D. Tinjauan Umum tentang Teori Hukum.....	24
1. Teori Perlindungan Hukum.....	24
2. Teori Pertanggungjawaban Hukum.....	26
E. Tinjauan Umum Penyelenggaraan Telekomunikasi.....	28
1. Pengertian Telekomunikasi.....	28
2. Pengertian internet dan fungsinya.....	29
3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi.....	30
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN <i>PROVIDER INTERNET</i> MENURUT UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	33
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	33
B. Bentuk – Bentuk Perlindungan Dalam Konsumen.....	40
C. Kendala – Kendala dalam Perlindungan Hukum.....	51
BAB IV PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA LAYANAN JASA <i>PROVIDER INTERNET</i> KEPADA KONSUMEN MENURUT UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	58

A. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha menurut Peraturan Perundang – Undangan.....	58
B. Bentuk Pertanggungjawaban yang Dilakukan Pelaku Usaha.....	61
C. Penyalahgunaan Keadaan (<i>Inisbruik Van Omstgigheden</i>) dan Klausula Eksonerasi.....	63
D. Sanksi Terhadap Pelaku Usaha.....	76
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81



ABSTRAK

A. Nama	: Firman Mario
B. Nim	: 18.400.500.64
C. Program Kekhususan	: Hukum Ekonomi
D. Judul	: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan <i>Provider Internet</i> Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999
E. Halaman	: i-xiv 80 halaman + Daftar Pustaka
F. Kata Kunci	: Perlindungan Konsumen Pengguna <i>Provider Internet</i>

G. Ringkasan Isi

Pada era globalisasi saat ini, *internet* sangat berperan penting dan strategis dalam kehidupan manusia. Kebutuhan manusia pada *internet* semakin tinggi untuk melakukan kegiatan -kegiatan sehari – hari seperti melakukan komunikasi dan memperoleh informasi. Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jasa *provider internet* ditinjau dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha pelayanan jasa *provider internet* kepada konsumen jika terjadi gangguan jaringan ditinjau dari Undang – Undang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data primer, yang dikaji yaitu aturan – aturan yang tertulis di dalam bahan hukum primer yaitu Undang – Undang, Norma, ataupun kaidah lainnya, sedangkan bahan hukum sekunder diperoleh dari buku – buku, jurnal maupun literatur lainnya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa layanan *provider internet* belum adanya kepastian yang di dapat dan pertanggungjawaban hukum yang dilakukan oleh Pelaku Usaha jasa layanan *provider internet* masih sangat belum maksimal dikarenakan konsumen sering mengalami kendala dalam pemakaian jaringan *internet* serta pemenuhan hak yang masih perlu diperhatikan kepada konsumen.

H. Daftar Acuan	: 43 buku + 5 Jurnal + 6 Peraturan Perundang – Undangan.
I. Dosen Pembimbing I	: Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H.
Dosen Pembimbing II	: Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H.

Jakarta, 17 Februari 2023

Penulis



Firman Mario

ABSTRACT

- A. Name : Firman Mario
B. Student's Number Identity : 18.400 500.64
C. Special Program : Economic Law
D. Title : Legal Protection Of Consumers Users Of
Internet Service Providers In View Of Law
Number 8 Of 1999
E. Number of pages : i-xiv 80 pages + Bibliography
F. Keywords : Internet Provider User Consumer
Protection

G. Summary of Contents

In the current era of globalization, the internet is very important and strategic in human life. Human needs on the internet are getting higher to carry out daily activities such as communicating and obtaining information. The formulation of the problem in this writing is how is the legal protection for consumers who use internet service providers in terms of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and what is the responsibility of internet service provider business actors to consumers in the event of network disruption in terms of law.

This study uses the normative juridical law research method, namely library law research, namely research on primary data, which is studied, namely the rules written in primary legal material, namely laws, norms, or other rules, while secondary legal material is obtained from books. – books, journals and other literature.

From the results of this study, it can be interpreted that legal protection for users of internet service providers does not yet have certainty that can and legal accountability is carried out by Business Actors for internet provider services is still not optimal because consumers often experience problems in using the internet network and fulfilling rights that are still need to be considered by consumers.

- H. Reading List : 43 books + 5 Journals + 6 Rules legislation
I. Supervisor I : Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H
Supervisor II : Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H

Author



Firman Mario