

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, serta untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/atau jasa.¹ Konsumen adalah berarti pemakai yang berasal dari kata “*consumer*”. Istilah konsumen berasal dari alih Bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda).² Konsumen memiliki peran penting dalam kegiatan transaksi di bidang ekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun kegiatan ekonomi, maka diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

Az. Nasution memberikan pendapat tentang Konsumen Antara dan Konsumen Akhir, Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial) dan Konsumen Akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).³

Kondisi konsumen sangat dirugikan hak dan kepentingan konsumen itu sendiri karena posisi konsumen yang semakin tak seimbang dengan pelaku usaha, yang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Pelaku Usaha hanya memikirkan untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya pada Konsumen melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.

¹ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 48.

² Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm. 74.

³ A.Z. Nasution, 2001, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Batu Malang, hlm. 5.

Perjanjian baku yang terdapat banyak dalam praktik di masyarakat mengandung sejumlah permasalahan dalam bentuk apapun. Bahwa dengan memperhatikan materi atau isi dan syarat-syarat perjanjian baku, banyak ditemukan ketidakseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen selalu di pihak yang lemah dibanding dengan pelaku usaha. Dikarenakan isi dan syarat-syarat yang ada dalam perjanjian baku ditetapkan dan ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Tentu, pelaku usaha akan menempatkan dirinya pada posisi yang dominan dibanding dengan konsumen kepada siapa perjanjian baku tersebut hendak diberlakukan. Keadaan ini diciptakan sedemikian rupa melalui pencantuman klausula eksonerasi atau klausa eksemsi, yaitu klausula yang membebaskan tanggung-jawab dan/atau klausula yang mengalihkan tanggung-jawab pelaku usaha kepada konsumen, termasuk klausula yang mengurangi atau membatasi pertanggungjawaban pelaku usaha.⁴

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.

Seringkali Pelaku Usaha tidak menjalankan apa yang sudah diatur pada pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga banyak sekali Konsumen yang merasa haknya tidak diperdulikan oleh Pelaku Usaha provider *internet*. Sidharta meerususkan bahwa sengketa konsumen pada dasarnya merupakan sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang lingkupnya mencakup segi hukum keperdataan, pidana maupun tata negara.⁵

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dari waktu ke waktu, aspek komunikasi dan informasi menjadi pendukung

⁴ Hulman Panjaitan, 2016, *Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen*, *Jurnal Hukum to'ra*, Jakarta, hlm. 264.

⁵ Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grassindo, Jakarta, hlm. 135.

utama dalam melakukan kegiatan di dalam kehidupan sesuai dengan kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Perkembangan jaman teknologi informasi juga semakin berkembang, komunikasi yang dapat dilakukan saat ini lebih cepat dan stabil dikarenakan telepon seluler jaman sekarang dapat terhubung dengan *internet*. Telepon seluler di saat ini lebih mudah untuk melakukan komunikasi dengan cara seperti menggunakan aplikasi *Whatsapp*, *LINE*, *Telegram*, *SMS* dan sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, telah dimanfaatkan dalam kehidupan sosial masyarakat dan telah memasuki berbagai sektor kehidupan baik sektor pemerintahan, sektor bisnis, perbankan, pendidikan, kesehatan dan kehidupan pribadi.⁶

Tidak dapat dipungkiri bahwa *internet* sangat berguna dalam berbagai kegiatan mulai dari bidang hiburan, Pendidikan hingga dapat membantu dalam bidang pekerjaan. Kebutuhan manusia yang sangat tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah antara satu sama lain menjadi pendorong munculnya berbagai operator penyedia layanan jasa telekomunikasi dan informasi layanan data. Pada kondisi saat ini banyak sekali prodak Pengguna jasa layanan *internet*, salah satunya adalah *MyRepublic* yang bergerak di bidang jasa layanan *internet*.

Tentu saja tidak selamanya *internet* dapat berjalan dengan baik saat digunakan. Terkadang terdapat gangguan yang berasal dari luar ataupun dalam sehingga jaringan *internet* menjadi buruk. Apapun penyebabnya, jaringan buruk tetap mengganggu aktivitas sehari-hari. Tidak bisa dipungkiri juga terdapat beberapa pihak yang mengalami kerugian, misalnya kegiatan perusahaan yang ingin melakukan transaksi bisnis dengan perusahaan lain menjadi terganggu, kegiatan belajar mengajar di sekolah yang dilakukan antara murid dengan guru menjadi terhambat. Jika membicarakan *internet* tentu akan perlu *Internet Service Provider* (ISP) atau Penyedia Jasa *Internet* (PJI).

Pelaksanaan suatu layanan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa

⁶ Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 39.

provider internet, Pelaku Usaha sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa *internet* dari konsumen dan sebagai pengguna jasa *internet*, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya, masih banyak pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadinya gangguan jaringan *internet*. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan jasa layanan *provider internet*, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung pada jaringan *internet*.

Pelaku Usaha mempunyai beragam penawaran tentang kecepatan *internet* yang dapat dipilih. Namun, beberapa orang mengeluhkan bahwa biaya yang mereka bayarkan tidak sebaik kualitas kecepatan *internet* yang mereka dapatkan. Hal ini jelas merugikan konsumen selaku pelanggan Jasa *Internet*. Misalnya saja ketika ada pertemuan secara daring dengan rekan bisnis tiba-tiba sinyal terputus (mati secara tiba – tiba) atau bahkan ketika melakukan transaksi dengan mobile banking. Hal tersebut dapat membuat kontrak bisnis menjadi terhambat. Dalam bidang pendidikan, misalnya ketika seorang siswa sedang mengejar ujian secara daring tiba-tiba sinyal *internet* buruk sehingga siswa tersebut kehabisan waktu untuk mengerjakan ujian dan menghasilkan nilai yang buruk untuk siswa tersebut.

Konsumen layanan jasa *internet* tentu saja berhak melakukan keluhan atau ganti rugi atas ketidaknyamanan atau kerugian yang didapatkannya. Hal tersebut juga terdapat dalam Pasal 28D Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Di dalam Pasal 4 Huruf d dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak konsumen yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan serta hak untuk mendapatkan kompensasi, dan hak ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Terdapat juga dalam Pasal 19 Ayat (1), yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian

konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Mengingat bahwa kemajuan- kemajuan pesat yang dicapai di bidang teknologi telekomunikasi saat ini dan di masa mendatang perlu disertai dengan peningkatan Sumber Daya Manusia yang selain menguasai aspek- aspek teknis dalam komunikasi, juga memahami pengaturan hukumnya, maka penyebarluasan informasi mengenai bidang hukum telekomunikasi juga sangat diperlukan bukan saja oleh kalangan hukum tetapi juga kalangan masyarakat yang tidak memiliki latar belakang hukum.⁷

Dalam penelitian terdahulu yang diteliti oleh Rozza Syaputra Tahun 2018 dalam bentuk skripsi yang berjudul “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Internet Indihome di Kabupaten Lahat”. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap pengguna *provider internet* Indihome di Kabupaten Lahat dan bentuk dalam praktek ganti rugi yang dilakukan oleh PT. Telkom terhadap pengguna *provider internet* di Kabupaten Lahat.

Penelitian terdahulu selanjutnya yang dilakukan oleh Aulia Adilla pada tahun 2017, dalam bentuk skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Kesalahan Pelaku Usaha Pada Layanan Paket Internet PT Indosat”. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bagaimana praktek dalam proses penyelesaian permasalahan antara pihak operator dan Lembaga pemerintah terkait dengan pelanggan yang tidak memfokuskan kepada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja.

Service Level Guarantee (SLG) adalah keterlambatan service yang diberikan oleh Perusahaan sehingga mengakibatkan pelanggan berhak mendapatkan kompensasi atas keterlambatan tersebut. *Service Level Guarantee (SLG)* ialah janji Telkom kepada Customer mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses speedy. Dokumen tersebut mencakup deskripsi layanan,

⁷ Bambang Iriana Djajaatmadja, 1997, *Hukum Telekomunikasi dan Peranannya dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta, hlm. 8

waktu dan pinalti.⁸ Pada intinya, *Service Level Guarantee (SLG)* ialah Jaminan Tingkat Layanan yang diberikan oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen.

Dari penjelasan di atas terlihat jelas masih banyak yang harus dikritisi dari Perlindungan Hukum terhadap Konsumen khususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan *internet* bagi Konsumen dan bentuk kerugian lainnya yang dialami oleh konsumen, bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri yang diterapkan oleh Pelaku Usaha Jasa *Internet* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Internet ditinjau dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jasa *provider internet* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Pelaku Usaha pelayanan jasa *provider internet* kepada konsumen jika terjadi gangguan jaringan ditinjau dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian adalah untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam penulisan penelitian skripsi ini dibutuhkan batasan-batasan yang dibuat melalui ruang lingkup penelitian. Tujuan ruang lingkup penelitian ini adalah agar memberikan hasil yang efektif dan benar. Hal-hal yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah pengaturan dan penerapan hukum, serta untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas gangguan jaringan *internet* dan

⁸ Saras Tania, 2009, *Desain Service Level Agreement dan Operation Level Agreement Proses Bisnis Penanganan Gangguan Jaringan Akses Speedy Pada PT TELKOM Kandatel Jakarta Barat*, (14 Desember 2022). <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/132623/desain-service-level-agreement-dan-operation-level-agreement-proses-bisnis-penanganan-gangguan-jaringan-akses-speedy-pada-pt-telkom-kandatel-jakarta-barat.html>.

mengkritisi bentuk pertanggungjawaban dari Pelaku Usaha Jasa *Internet* terhadap Konsumen.

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud dari Penelitian ialah mengembangkan ilmu Hukum terkait dengan Judul Penulis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Provider Internet Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini :
 - a. Bertujuan untuk mengetahui dan membahas bagaimana penerapan dan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jasa *provider internet* apabila dirugikan oleh Pelaku Usaha menurut Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Bertujuan untuk mengetahui dan membahas bagaimana pertanggungjawaban Pelaku Usaha pelayanan jasa *provider internet* kepada Konsumen jika terjadi gangguan jaringan *internet* yang dialami oleh Konsumen.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

1. Kerangka Teori adalah ilmu yang mempelajari pengertian - pengertian pokok dan sistem dari hukum. Pengertian- pengertian pokok seperti itu misalnya subjek hukum, perbuatan hukum, dan lain-lain yang memiliki pengertian yang bersifat umum dan teknis agar mudah memahami sistem hukum pada umumnya maupun sistem hukum positif.⁹

a. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak – hak yang diberikan oleh hukum.¹⁰ Perlindungan hukum merupakan perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak – hak asasi manusia yang dimiliki oleh

⁹ Isharyanto, op.cit., hlm. 23.

¹⁰ Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya, Bandung, hlm. 74.

subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.¹¹

Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum. Bahwa selain peran penegak hukum, ada lima lain yang mempengaruhi proses penegakan hukum dan perlindungannya sebagai berikut :

- 1) Faktor undang-undang, yakni peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa yang sah.
- 2) Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penegakan hukum, baik langsung dan tidak langsung.
- 3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti sumber daya manusia yang terampil atau alat-alat yang memadai.
- 4) Faktor masyarakat, yakni lingkungan tempat hukum berlaku dan diterapkan. Penerimaan dalam masyarakat akan hukum yang berlaku diyakini sebagai kunci kedamaian.
- 5) Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Merujuk definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri; memberikan perlindungan. Teori Perlindungan Hukum ini digunakan sebagai pisau analisis untuk membahas rumusan masalah kesatu.

b. Teori Pertanggungjawaban Hukum

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya

¹¹ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 25.

atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya.¹² Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹³

Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa:¹⁴

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.” Teori Pertanggung Jawaban Hukum ini sebagai pisau analisis untuk membahas rumusan masalah kedua.

2. Kerangka Konseptual

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai pokok permasalahan, akan diberikan batasan dari kata, istilah, dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Pembatasan ini, diharapkan dapat menjawab permasalahan yang terkait dengan penelitian ini, dan supaya terjadi persamaan persepsi dalam memahami permasalahan yang ada.

- a. Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas - asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan jasa konsumen dalam kehidupan.¹⁵

Hal ini juga tercantum didalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999

¹² Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, 2009, Jakarta, hlm. 158.

¹³ Hans Kalsen, 2007, *Teori Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, Jakarta, hlm. 81.

¹⁴ *Ibid.* hlm. 83.

¹⁵ AZ.Nasution, 1995, *Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 64-65.

tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”.

- b. Konsumen adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.¹⁶
- c. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- d. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

F. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah jalan atau cara untuk memikirkan dan memeriksa sesuatu menurut rencana tertentu, menyangkut cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.¹⁷ Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis sistematis dan konsisten.¹⁸

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian Normatif Yuridis yaitu penelitian yang sumbernya diperoleh dari undang-undang, buku-buku, kitab-kitab, artikel-artikel, atau jurnal lainnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jasa *provider internet* di Indonesia.

¹⁶ A.Z Nasution, 2000, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, hlm. 5

¹⁷ Jimmy P, dan Marwan, *Kamus Hukum*, 2009, Gama Press, Yogyakarta hlm. 434.

¹⁸ Soekanto, Soerjono, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta hlm.42.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Seperti dikatakan Ronny Hanitijo Soemitro bahwa pendekatan hukum yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai norma, kaidah, peraturan perundang-undangan yang berlaku pada suatu waktu dan tempat tertentu sebagai produk dari suatu kekuasaan negara tertentu yang berdaulat.¹⁹ Pendekatan yuridis normatif tersebut mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat.²⁰

3. Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan Teknik pengumpulan data atau memperoleh data dengan cara bahan kepustakaan, yaitu berupa :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat terdiri dari:

- 1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 3) Undang – Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
- 4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi;

b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum ini merupakan informasi

¹⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, 1988, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 46.

²⁰ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 2010, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

atau hal-hal yang berkaitan dengan isi bahan hukum primer dan implementasinya, misalnya buku-buku, jurnal ilmiah, bahan yang diperoleh dari *internet*, teori atau pendapat para ahli, makalah, skripsi, majalah, dan surat kabar.

- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang menunjang bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi V, ensiklopedia, Wikipedia dan sebagainya.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan Pendahuluan yang terdiri dari beberapa Sub bab antara lain: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup penelitian, Tujuan Penelitian, Kerangka Teori dan Konseptual, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Merupakan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori sebagai penjelasan dari istilah-istilah yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang menggunakan *provider internet* yang terdiri dari beberapa sub bab yaitu pengertian Perlindungan Konsumen, Konsumen, *Internet*, Gangguan Jaringan *Internet*, Jaringan Buruk, Informasi Elektronik, Teknologi Informasi dan Pengaturan terkait perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan *provider internet*.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menganalisis dan membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan *provider internet* di Indonesia.

BAB IV: PEMBAHASAN PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA JASA LAYANAN *PROVIDER INTERNET* KEPADA KONSUMEN

Pada bab ini, penulis akan membahas tentang apa bentuk pertanggungjawaban dari Pelaku Usaha jasa layanan *provider internet* kepada Konsumen atas terjadinya gangguan jaringan *internet* yang dialami oleh Konsumen.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, rangkuman seluruh hasil pembahasan dan kesimpulan untuk menjawab apa yang jadi rumusan masalah dan berisi saran sebagai masukan kepada konsumen *provider internet*, pelaku usaha dan Pemerintah agar kiranya penulisan ini menjadi bermanfaat untuk kedepannya.

