IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA INTERNET RT/RW NET DI WILAYAH PONTIANAK TIMUR

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat S-1

JULIO ANDRIAND
NIM : A1012211035

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKANTINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK

2025

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA INTERNET RT/RW NET DI WILAYAH PONTIANAK TIMUR

SKRIPSI

JULIO ANDRIAND
NIM : A1012211035

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKANTINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA INTERNET RT/RW NET DI WILAYAH PONTIANAK TIMUR

Tanggung Jawab Yuridis

JULIO ANDRIAND
NIM : A1012211035

Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Siti Rohani, SH.,M.Hum	**Tiza Yaniza, SH.,MH**
NIP.197509232000032001	**NIP.198805252019032015**

Mengetahui
Dekan

Dr. Hj. Sri Ismawati, SH. M.Hum
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 24 Januari 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKANTINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

TIM PENGUJI

Jabatan	Nama	Gol	Tanda Tangan
Ketua	**Dr. Siti Rohani, SH.,M.Hum** NIP. 197509232000032001	Pembina /IVa	
Sekretaris	**Tiza Yaniza, SH.,MH** NIP. 198805252019032015	Penata Muda TK I /IIIb	
Penguji I	**Hj. Ismawartati, SH.,M.H** NIP.196107251990022001	Pembina TK I / IVb	
Penguji II	**Devina Puspita Sari, SH.,MH** NIP. 198912152022032008	Penata Muda TK I / IIIb	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum
Universitas Tanjungpura Pontianak

Nomor : 0259 /UN22.1/DT.00.10/2025
Tanggal : 21 Januari 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T karena atas berkat, kasih dan karunia-Nya, penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul: **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA INTERNET RT/RW NET DI WILAYAH PONTIANAK TIMUR**

Selama penyusunan Skripsi ini penulis banyak memperoleh masukan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak yang telah membantu untuk melewati tantangan dan hambatan dalam penulisan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Garuda Wiko,SH., M.Si selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ibu Afra Roki, S.H.,LL.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik selama saya berada di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Sri Widiyastuti, S.H.,LL.M.M.Si selaku Ketua Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Ibu Tiza Yaniza, SH., MH Dosen Pemnimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Ibu Dr. Siti Rohani, SH., M.Hum Dosen Pemnimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Devina Puspita Sari, SH., MH selaku Dosen Penguji II dalam penyusunan skripsi selama saya berada di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
8. Ibu Hj. Ismawartati, SH., MH selaku Dosen Penguji I dalam penyusunan skripsi selama saya berada di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
9. Bapak/Ibu Staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak

Penulis menyadari akan segala keterbatasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis amat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah S.W.T membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya dalam pengembangan ilmu hukum dan dapat diterapkan didalam kehidupan kita bersama.

Pontianak, Oktober 2024
Penulis,

JULIO ANDRIAND
NIM : A1012211035

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk kebutuhan masyarakat akan akses internet. RT/RW Net menjadi salah satu alternatif penyedia jasa internet di tingkat komunitas. Namun, dalam praktiknya, konsumen kerap dirugikan akibat layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian, seperti gangguan jaringan atau kualitas layanan yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa RT/RW Net di Kabupaten Kubu Raya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta mengevaluasi tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan hukum.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan socio-legal research. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari literatur hukum dan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha RT/RW Net di Kabupaten Kubu Raya seringkali belum memenuhi kewajibannya sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sehingga hak-hak konsumen tidak sepenuhnya terlindungi. Ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha menjadi salah satu penyebab utama permasalahan ini.

Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kesadaran hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, serta perlunya pengawasan lebih ketat dari pemerintah. Dengan adanya perlindungan hukum yang optimal, diharapkan hak-hak konsumen dapat terpenuhi, sehingga tercipta hubungan yang seimbang dan saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

Kata kunci : HAKI, Bujang Courier Application.

ABSTRACT

The advancement of information technology has influenced various aspects of life, including the growing need for internet access. RT/RW Net has become an alternative community-level internet service provider. However, in practice, consumers often experience disadvantages due to services that do not meet agreements, such as network disruptions or substandard service quality. This study aims to examine the legal protection for RT/RW Net service users in Kubu Raya Regency based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and evaluate the responsibility of business actors in providing services in compliance with legal regulations.

The research employs a descriptive-analytical method with a socio-legal research approach. Primary data were obtained through interviews with relevant parties, while secondary data were collected from legal literature and regulations. The findings reveal that RT/RW Net business actors in Kubu Raya Regency frequently fail to fulfill their obligations as stipulated in Article 7 of Law No. 8 of 1999, leaving consumers' rights inadequately protected. The imbalance of power between consumers and business actors is identified as one of the main causes of these issues.

This study emphasizes the importance of increasing legal awareness among consumers and business actors and the need for stricter government oversight. With optimal legal protection, it is hoped that consumers' rights can be fully realized, fostering a balanced and mutually beneficial relationship between consumers and business actors.

Kata kunci : HAKI, Bujang Courier Application.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

DAFTAR ISI v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

E. Keaslian Penlitian.....9

F. Kerangka Teori 10

G. Metode Penelitian.....13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Gambaran Umum Kabupaten Kubu Raya.....20

B. Teori Perlindungan Konsumen 21

C. Pengertian Konsumen 23

D. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen 24

E. Asas Perlindungan Konsumen 27

F. Tujuan Perlindungan Konsumen.....29

G. Hak dan Kewajiban Konsumen.....30

H. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha 33

I. Penyelenggara Telekomunikasi 36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Temuan Penelitian 41

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa RT/RW Net Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 45

C. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Pelayanan Jasa RT/RW Net Kepada Konsumen Jika Terjadi Gangguan Jaringan Ditinjau Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 55

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 62

B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA

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 pemakai 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 pentingdalam kegiatan transaksidi bidangekonomi namun hak-hak nya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan transaksi maupun kegiatan ekonomi, maka diperlukan perlindungan terhadap hakhak konsumen tersebut.

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

[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

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. 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. [4]

Konsumen selalu di pihakyang lemahdibanding dengan pelaku usaha. Dikarenakan isi dan syaratsyarat 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

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

[4] Hulman Panjaitan, 2021, Hukum Perlindungan Konsumen, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm. 74

mengalihkan tanggung-jawab pelaku usaha kepada konsumen, termasuk klausula yang mengurangi atau membatasi pertanggungjawaban pelaku usaha. Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumentertera 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 RT/RW Net.

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 utama dalam melakukan kegiatan di dalam kehidupan sesuai dengan kebutuhan. Kemajuan teknologi informasi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui segala

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

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 RT/RW Net, 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

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

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 perusahaanyang ingin melakukantransaksibisnis 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 RT/RW Net, 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 initentusaja menggangguaktivitas konsumen yang menggunakan jasa layanan RT/RW Net, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung padajaringan internet.

Pelaku Usaha mempunyai beragam penawaran tentang kecepatan internet yang dapat dipilih. Namun, beberapa orang mengeluhkanbahwa biaya yang mereka bayarkantidak sebaikkualitas

kecepatan internet yang mereka dapatkan. Hal ini jelas merugikan konsumen selaku pelanggan RT/RW Net. 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 ketikaseorang siswa sedang mengejarkan 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 RT/RW Net 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 yangadil serta perlakuan yang samadi 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/ataujasa 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]

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 perlindunganhukumterhadapkonsumen itusendiri yang diterapkan oleh Pelaku Usaha Jasa RT/RW Net berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Uraian di atas menarik minat penulis untuk mengkaji secara mendalam terhadap masalah ini dalam bentuk penelitian skripsi dengan Judul " **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA RT/RW NET DI KABUPATEN KUBURAYA"**

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

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latarbelakang penelitiandi atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan Jasa RT/RW Net menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Pelaku Usaha pelayanan Jasa RT/RW Net kepada konsumen jika terjadi gangguan jaringan ditinjau dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat secara teoritis dan praktis tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan Jasa RT/RW Net menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban Pelaku Usaha pelayanan Jasa RT/RW Net kepada konsumen jika terjadigangguanjaringan ditinjau dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang diharapkan dengan adanya peneltian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis

   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. Manfaat secara praktis

   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.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian diperlukan sebagai bukti agar tidak adanya plagiarisme antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan. Sepengetahuan penulis, Penelitian Skripsi dengan judul " **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA RT/RW NET DI KABUPATEN KUBURAYA**" merupakan karya asli bukan hasil duplikasi. Berdasarkan penelusuran, sejauh ini belum ditemukan

adanya penelitian seperti yang diteliti, namun ada beberapa penelitian

skripsi yang berkaitan perlindungan konsumen pengguna jasa RT/RW NET dalam penelitian skripsi ini dimana akan dibahas sebagai berikut:

1. Skripsi 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.
2. 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.

F. Kerangka Teoritik

1. 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 [8] Perlindungan hukum merupakan perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak - hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. [9] subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. [10]

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 :

a. Faktor undang-undang, yakni peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa yang sah.
b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penegakan hukum, baik langsung dan tidak langsung.

[8] Satjipto Rahardjo, 2014, Ilmu Hukum, Citra Aditya, Bandung, hlm. 74

[9] Philipus M. Hadjon, 1987, Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 25

[10] Philipus M. Hadjon, 1987, Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 25

c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti sumber daya manusia yang terampil atau alat-alat yang memadai.

d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan tempat hukum berlaku dan diterapkan. Penerimaan dalam masyarakat akan hukum yang berlaku diyakini sebagai kunci kedamaian.

e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

f. 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.

2. 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 atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena

kealpaannya. [11] 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. [12]

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Di dalam penelitian dikenal adanya beberapa macam teori untuk menerapkan salah satu metode relevan terhadap permasalahan tertentu. 13 Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang bertujuan menggambarkan secaratepatsifat individu suatugejala, keadaan atau kelompok tertentu. Penelitian deskriptif analitis mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori yang menjadi objek pelaksanaannya di dalam masyarakat.[14]

1. Bentuk Penelitian

Penelitian hukum (*legal research*) yang dilakukan ini adalah menggunakan tipe kajian sosiologi hukum (*Socio-legal research*).

[11] Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, 2009, Jakarta, hlm. 158

[12] Philipus M. Hadjon, 1987, Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 25

[13] Hans Kalsen, 2007, Teori Hukumdan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, Jakarta, hlm. 81.

[14] Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 105

sehingga dapat dideskripsikan atau digambarkan mengenai Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Rt/Rw Net Di Kabupaten Kuburaya. Sabian Utsman menjelaskan bahwa hukum dapat dipelajari dan diteliti sebagai suatu studi tentang hukum yang senyatanya hidup di masyarakat sebagai studi yang non-doktrinal dan bersifat empiris. [15] Sementara diketahui bahwa penelitian hukum yang sosiologis menekankan pada pentingnya langkah-langkahobservasi, pengamatandan analitis yang bersifat empiris atau yang lebih dkenal dengan sociolegal research. [16]

Bertolak dari pandangan bahwa hukum adalah manifestasi makna-makna simbolik pelaku sosial sebagaimana tampak dari interaksi antar mereka (masyarakat) maka data yang diperoleh peneliti baik data primer maupun data sekunder akan dianalisa secara kualitatif dan dipaparkan secara deskriptif yaitu dengan cara menguraikan dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya yang berkaitan erat dengan penelitian ini. [17]

2. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh peneliti, maka pendekatan penelitianyang digunakanadalahmetodependekatan sosiologis atau *socio-legal research*, yaitu pendekatan penelitian

[15] Sabian Utsman, Dasar-dasar Sosiologi Hukum: Dilengkapi Proposal Penelitian Hukum (legal Research), Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013, Cet. 3, hlm. 310

[16] Ibid

[17] Sabian Utsman, Dasar-dasar Sosiologi Hukum: Dilengkapi Proposal Penelitian Hukum (legal Research), Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013, Cet. 3, hlm. 26

yang mengkaji persepsi dan perilaku hukum orang (manusia dan badan hukum) yang terjadi di lapangan. Kemudian dalam kesempatan ini juga peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Moleong pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari para informan dan perilaku yang diamati yang tidak dituangkan dalam *variable* atau hipotesis. [18] Demikian pula menurut Soerjono Soekanto metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. [19]

Pendekatan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Rt/Rw Net Di Kabupaten Kuburaya.

3. Data dan Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, sumber data primer diperoleh melalui hasil penelitian lapangan (*field research*) berupa informasi-informasi yang terkait dengan pokok permasalahan.[20]

[18] Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000, cet. 13, hlm. 2

[19] Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2012, hlm. 250.

[20] Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 1986, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, CV. Rajawali, Jakarta, hal. 14-15.

Jenis data yang digunakan penulis adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah pengumpulan data-data yang bersumber dari buku-buku, literatur, dan pendapat ahli hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, ataupun sumber lain yang ada di lapangan untuk menunjang keberhasilan dan efektivitas penelitian, yaitu dengan pemisahan secara garis besar antara data primerdan data sekunder.[21]

Data sekunder diperoleh dengan cara mempelajari dan menganalisis bahan hukum. Data skunder dalam penelitian ini meliputi serta dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bahan yaitu:

a. Bahan hukum primer adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan yaitu baik dari responden maupun dari informan. Data primer dalam penelitian ini
    1) Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
    2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor

[21] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal.205.

11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

b. Bahan hukum sekunder adalah data yang bersumber dari penelitian kepustakaan yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber pertamanya, melainkan bersumber dari data-data yang sudahterdokumenkandalam bentuk bahan-bahan administrasi pemerintahan desa, dalam penelitian ini meliputi : literatur-literatur yang relevan dengan topik yang dibahas, baik literatur-literatur hukum (buku-buku hukum (*textbook*) yang ditulis para ahli seperti buku tentang hukum pidana, buku tentang membuka rahasia, pendapat para sarjana, jurnal-jurnal hukum maupun literatur non hukum dan artikel
atau berita yang diperoleh via internet

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tertsier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus besar bahasa Indonesia dan kamus hukum.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakandalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

a. Teknik pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah teknik kepustakaan (*study document*). Telaah kepustakaan dilakukan dengan cara mencatat dan memahami isi dari masing-masing informasi yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang relevan, kemudian dikelompokkan secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

b. Teknik analisis bahan hukum

Untuk menganalisis bahan-bahan hukum yang telah terkumpul dapat digunakan berbagai teknik analisis. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik deskripsi, teknik interprestasi, teknik evaluasi dan teknik argumentasi.[22] Teknik deskripsi adalah teknik dasar analisis yang tidak dapat dihindari penggunaannya. Deskripsi berarti uraian apa adanya

[22] H. Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penulisan Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hal.107.

terhadap suatu kondisi atau posisi dari proposisi-proposisi hukum atau non-hukum. Teknik interpretasi berupa penggunaan jenis-jenis penafsiran dalam ilmu hukum seperti penafsiran otentik, penafsiran resmi, dan yurisprudensi. Teknik evaluasi adalah penilaian berupatepat atautidak tepat, setuju atautidak setuju, benar atau salah, sah atau tidak sah oleh peneliti terhadap suatu pandangan, proposisi, pernyataan rumusan norma, keputusan, baik yang tertera dalam bahan primer maupun dalam bahan hukum sekunder. Teknik argumentasitidak bisa dilepaskan dari teknik evaluasi karena penilaian harus didasarkan pada alasan-alasan yang bersifat penalaran hukum. Dalam pembahasan permasalahan hukum makin banyak argumen makin menunjukkan kedalaman penalaran hukum.