

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ICONNET  
ATAS GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PT PLN ICON PLUS KOTA PALEMBANG)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**AGUSTIANDA PRATAMA  
NIM : 502020269**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS HUKUM  
2024**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ICONNET ATAS GANGGUAN JARINGAN INTERNET  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PT ICON PLUS KOTA PALEMBANG)**



Nama : Agustianda Pratama  
NIM : 502020269  
Program Studi : Hukum Program Sarjana  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Pembimbing,

1. Hendri S., S.H., M.Hum
2. Eni Suarti, S.H., M.H

Palembang, 26 Maret 2024

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :**

Ketua : Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum  
Anggota : 1. Dr. Angga Saputra, S.H., M.H  
2. Dr. Ismail Pettanase, S.H., M.H

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Palembang

H. Abdul Hamid Usman, S.H., M.Hum  
NBM/NIDN : 725300/0210116301

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agustianda Pratama  
Nim : 502020269  
Program Studi : Hukum Program Sarjana  
Prog. Keahlian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Iconnet Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pt Pln Icon Plus Kota Palembang).

Menyatakan bahwa karya ilmiah / skripsi saya yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ICONNET ATAS GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT PLN ICON PLUS KOTA PALEMBANG).**

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah kami sebutkan sumbernya.

Demikian surat pemyatan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Palembang, Maret 2024

  
**Agustianda Pratama**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***MOTTO : “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Al-Baqarah: 286).***

***MOTTO 2 : “ Saya tidak ingin menjadi baik. Saya akan menjadi hebat.” Pablo Escobar.***

**Ku Persembahkan untuk :**

- **Untuk diri sendiri yang telah berjuang dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini**
- **Untuk ayah (Juanda) ,Bunda (Magdalena), Wak (Oi), Nenek (Ino), tercinta yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang, dukungan serta support dan pengorbanan yang keras dalam mendidik**
- **Saudari-saudariku yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan motivasi**
- **Teman, sahabat dan orang-orang baik di sekitarku**
- **Almamater dan Kampus Kebanggaanku**

## **ABSTRAK**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ICONNET ATAS GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT PLN ICON PLUS KOTA PALEMBANG).**

**AGUSTIANDA PRATAMA**

Pada zaman sekarang ini teknologi berkembang dengan semakin pesat. Kebutuhan manusia semakin tinggi untuk melakukan komunikasi dan memperoleh informasi terutama melalui media internet. Teknologi informasi dan komunikasi (PLN ICON PLUS) telah menjadi kebutuhan pokok manusia dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai perusahaan menghasilkan beragam layanan jasa internet salah satunya adalah PT. PLN ICON PLUS (Persero) Tbk yang menyediakan layanan jasa ICONNET. Layanan tersebut tidak terlepas dengan adanya hambatan-hambatan dan gangguan atau kerusakan pada jaringan internet yang dialami dalam penggunaannya sehingga konsumen dirugikan karena tidak mendapatkan jasa sesuai dengan yang diharapkan.

Terdapat dua masalah pokok yang peneliti angkat dari penelitian ini, *Pertama*, Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen ICONNET oleh PT. PLN ICON PLUS atas gangguan jaringan Internet. *Kedua*, Kendala perlindungan hukum terhadap konsumen ICONNET oleh PT. PLN ICON PLUS apabila terjadi gangguan jaringan internet.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan melakukan wawancara kepada Pimpinan PT. PLN ICON PLUS SBU SUMBAGSEL Witel, serta penyebaran kuesioner kepada 30 konsumen pelanggan jaringan internet ICONNET.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan jaringan internet ICONNET yang diberikan oleh PT. PLN ICON PLUS pada dasarnya sudah terlindungi, karena hak-hak konsumen sudah diberikan dan sudah tertulis di Kontrak Berlangganan yang telah disepakati.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Konsumen, ICONNET

## **ABSTRACT**

### **LEGAL PROTECTION FOR ICONNET CONSUMERS ON INTERNET NETWORK DISRUPTIONS IN TERMS OF LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION (CASE STUDY OF PT PLN ICON PLUS PALEMBANG CITY).**

**AGUSTIANDA PRATAMA**

*In this modern era, technology is developing rapidly. Human needs are increasing to communicate and obtain information, especially through the internet media. Information and communication technology (PLN ICON PLUS) has become a basic human need in daily life. Various companies produce various internet service services, one of which is PT. PLN ICON PLUS (Persero) Tbk which provides ICONNET service. The service is not free from obstacles and disturbances or damage to the internet network experienced in its use so that consumers are harmed because they do not get services as expected. There are two main problems that researchers raised from this study, First, How is the legal protection for ICONNET consumers by PT. PLN ICON PLUS for internet network disruptions. Second, Constraints on legal protection for ICONNET consumers by PT. PLN ICON PLUS in the event of internet network disruptions. This study uses an empirical juridical approach method by conducting interviews with the Leaders of PT. PLN ICON PLUS SBU SUMBAGSEL Witel, and distributing questionnaires to 30 ICONNET internet network customers. The results of this study conclude that the legal protection for ICONNET internet network customers provided by PT. PLN ICON PLUS is basically protected, because consumer rights have been given and are written in the Subscription Contract that has been agreed upon.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumers, ICONNET.*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan nikmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ICONNET ATAS GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT PLN ICON PLUS KOTA PALEMBANG).**

Dengan segala kerendahan hati diakui bahwa skripsi ini masih banyak mengandung kekurangan dan kelemahan. Semua itu disebabkan karena masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis, karenanya mohon dimaklumi.

Kesempatan yang baik ini penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan, khususnya terhadap :

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemampuan dan kesehatan bagi penulis.
2. Teruntuk orang tuaku dan keluarga tercinta ibu (Magda Lena Oktavianty) dan ayah (Juanda) , wak (Andri Daniel), Nenek (Suhaibah Yazid) yang banyak memberikan dukungan serta pengorbanan baik secara moral, materil, berkat pengorbanan dan kerja keras mereka penulis bisa sampai dititik ini, dan perjuangannya untuk penulis selama kuliah hingga bisa menyelesaikan kuliah ini.
3. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, SE., MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta jajarannya.
4. Bapak H. Abdul Hamid Usman, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang beserta stafnya.
5. Wakil Dekan I, II, III, dan IV, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak Yudistra Rusydi, SH., M.Hum., selaku Ketua Prodi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Bapak Yudistra Rusydi, SH., M.Hum., selaku Ketua Prodi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak Hendri S, SH., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Eni Suarti, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Mona Wulandari, SH., MH., selaku Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
10. Terima kasih Khususnya kepada Ibu Dea Justicia Ardha, SH., MH, yang telah dengan sabar mendukung dan membantu penulis selama perkuliahan dan dalam penulisan skripsi ini.
11. Terima Kasih juga untuk Sahabat-sahabatku Khususnya Abdul Roni (Wak ONI), Frengki Ternando (Pak kades), M Pradana Putra (Pugon), Diky Ariansyah Devani Anggraini dan Mutiara Paramitha (Mutek), yang telah banyak sekali membantu dan berjuang bersama dari awal perkuliahan sampai saat ini.

Semoga segala bantuan baik berupa moral dan materil yang telah menjadikan skripsi ini dapat selesai dengan baik sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh ujian skripsi, semoga kiranya Allah SWT, melimpahkan rahmat dan pahala-Nya kepada mereka.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Palembang, 26 Maret 2024

Penulis



Agustianda Pratama

## DAFTAR ISI

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                                        | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....                   | ii      |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....                | iii     |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                               | iv      |
| ABSTRAK .....                                             | v       |
| ABSTRACT .....                                            | vi      |
| KATA PENGANTAR .....                                      | vii     |
| DAFTAR ISI.....                                           | ix      |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                    | 1       |
| A. Latar Belakang .....                                   | 1       |
| B. Permasalahan.....                                      | 7       |
| C. Ruang lingkup dan Tujuan Penelitian.....               | 7       |
| D. Definisi Konseptual.....                               | 8       |
| E. Metode Penelitian.....                                 | 10      |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                          | 10      |
| G. Analisis Data .....                                    | 11      |
| H. Sistematika Penulisan.....                             | 11      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                             | 13      |
| A. Pengertian Perlindungan Hukum .....                    | 13      |
| 1. Bentuk perlindungan hukum .....                        | 14      |
| 2. Hak dan Kewajiban Perlindungan Hukum .....             | 16      |
| B. Pengertian Umum Tentang PT PLN ICON PLUS .....         | 18      |
| 1. Sejarah Singkat PT Indonesia Comnets Plus (ICON+)..... | 20      |
| 2. Struktur Organisasi .....                              | 21      |
| 3. Tata Kelola Perusahaan .....                           | 22      |
| C. Pengertian Jaringan Internet.....                      | 23      |
| a. Fungsi internet.....                                   | 25      |
| b. Fungsi Pendidikan Dan Pembelajaran.....                | 25      |
| c. Manfaat Penggunaan Jaringan Internet .....             | 27      |
| D. Pengertian Perlindungan Konsumen .....                 | 29      |
| 1. Terbentuknya Perlindungan Konsumen .....               | 33      |
| 2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....        | 37      |

|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....                                                                                                                               | 39 |
| 4. Hak Dan Kewajiban Konsumen .....                                                                                                                                      | 45 |
| 5. Pelaku Usaha .....                                                                                                                                                    | 48 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                                                                            | 49 |
| 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Iconnet oleh PT. PLN atas Gangguan Jaringan Internet Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..... | 49 |
| 2. Akibat Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Iconnet Oleh PT. PLN Icon Plus Apabila Terjadi Gangguan Jaringan Internet .....                                           | 60 |
| BAB IV PENUTUP .....                                                                                                                                                     | 69 |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                                                      | 69 |
| B. Saran.....                                                                                                                                                            | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                                     | 72 |
| A. Buku .....                                                                                                                                                            | 72 |
| B. Undang – Undang .....                                                                                                                                                 | 74 |
| C. Jurnal.....                                                                                                                                                           | 74 |
| D. Sumber Lainnya .....                                                                                                                                                  | 75 |

## HALAMAN TABEL

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| TABEL III 1. Hasil jawaban kusioner dari konsumen..... | 50 |
| TABEL III. 2 Hasil jawaban kusioner dari konsumen..... | 51 |
| TABEL III. 3 Hasil jawaban kusioner dari konsumen..... | 52 |
| TABEL III 4 Hasil jawaban kusioner dari konsumen.....  | 53 |
| TABEL III. 5 Hasil jawaban kusioner dari konsumen..... | 55 |
| TABEL III. 6 Hasil jawaban kusioner dari konsumen..... | 56 |
| TABEL III 7 Hasil jawaban kusioner dari konsumen.....  | 58 |
| TABEL III.8 Hasil jawaban kusioner dari konsumen.....  | 62 |
| TABEL III.9 Hasil jawaban kusioner dari konsumen.....  | 64 |
| TABEL III.10 Hasil jawaban kusioner dari konsumen..... | 66 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebagai makhluk sosial orang tidak dapat bertahan hidup secara mandiri dan memerlukan bantuan dari orang lain. Untuk berinteraksi dengan orang lain, orang membutuhkan cara berkomunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, komunikasi merupakan bagian kekal dari kehidupan orang, karena tidak dapat hidup sendiri. Untuk itu sepanjang orang ingin hidup maka perlu berkomunikasi, hubungan tidak langsung ini mendorong orang untuk berkomunikasi.

“Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan menurut Stewart L. Tubbs dan Sylavia Moss, “komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan”.<sup>1</sup>

Sejak reformasi komunikasi di Indonesia tahun 1998, komunikasi telah berkembang pesat, mendorong gerakan informasi ke arah kebebasan yang hampir tidak terkendali. Sebelumnya, informasi hanyalah barang yang mahal dan sulit diperoleh.

Salah satu alat telekomunikasi ialah internet. Internet adalah penemuan yang sangat penting di dunia. Saat ini sudah menjadi kebutuhan vital dalam

---

<sup>1</sup> [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kp\\_knl-semarang/bacaartikel/13988/berkomunikasi-secara-efektif](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kp_knl-semarang/bacaartikel/13988/berkomunikasi-secara-efektif). Diakses, Kamis, 05 Oktober 2023, pukul 14.00.

kehidupan, hampir semua orang di Indonesia merupakan konsumen dari layanan internet.

“Internet merupakan sebuah alat yang berbentuk jaringan dengan sistem komunikasi global yang menghubungkan seluruh jaringan komputer di dunia sehingga segala informasi mudah untuk didapatkan”.<sup>2</sup>

Salah satu perusahaan di Indonesia adalah PT Indonesia Comnets Plus (ICON+). PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) adalah perusahaan nasional yang bergerak dibidang penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi. ICON+ merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Tujuan awal lahirnya ICON+ adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur jaringan kelistrikan untuk telekomunikasi yang semula hanya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan layanan jaringan telekomunikasi bagi operasi ketenagalistrikan. Namun, seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reliability* yang konsisten, ICON+ mengembangkan usaha dengan menyalurkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenaga listrikan serat optik milik PT PLN (Persero)”.<sup>3</sup>

Kegiatan Perusahaan ICON+ sekarang ialah pembangunan jaringan internet dengan infrastruktur *fiber optik* yang layanannya bernama Iconnet, Iconnet adalah produk layanan internet berbasis jaringan *fiber roptic*, Iconnet juga memiliki kecepatan tinggi serta menggunakan teknologi *fiber optik* terbaru yang handal dan stabil.

Transformasi PLN *Icon Plus* dari penyedia jaringan komunikasi menjadi penyedia solusi ICT merupakan langkah yang diambil untuk menjawab tantangan era globalisasi saat ini, dan menjadi jawaban atas semua permasalahan ICT bagi industri yang membutuhkan konektivitas dan solusi ICT yang handal di seluruh pelosok Nusantara. Komitmen PLN Icon Plus ini didukung oleh jaringan full fiber optic dengan memanfaatkan aset strategis PLN (ROW) serta sumber daya

---

<sup>2</sup> A Wibawanto, “Penggunaan Internet Dalam Perpustakaan,” *Pustakaloka*, 2018, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/1472>

<sup>3</sup> Sukma H R, Irawati I R, “Sistem Informasi Jaringan Internet Pada Layanan Iconnet Studi Kasus Di PT Icon+ Regional Jawa Barat,” *EProceedings ...*, 2023, Diakses Kamis, 05 Oktober 2023, pukul, 11.10,

manusia yang sangat kompeten di bidangnya, menjadikan PLN *Icon Plus* sebagai mitra bisnis strategis bagi lebih dari 2.200 pelanggan setianya.<sup>4</sup>

Konsumen yang ingin berlangganan iconnet, dapat mendaftar langsung melalui kantor PT PLN Icon Plus SBU SUMBAGSEL atau dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat handphone setelah mengunduh aplikasi PLN Mobile.

PT PLN Icon Plus memiliki hubungan dengan pelanggannya dalam bentuk keterkaitan kontraktual, di mana PT PLN Icon Plus membuat kontrak yang berisi bagian yang telah ditetapkan oleh pihaknya untuk diberikan kepada pelanggan. PT PLN Iconnet telah menetapkan klausula baku dengan mengisi formulir registrasi secara online atau offline, dan dengan persetujuan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>5</sup>

Setelah pelanggan telah menyetujui pelaksanaan kontrak, penyedia layanan terkadang tidak melakukan tindakan yang diharapkan, sehingga konsumen yang menggunakan layanan internet seharusnya mendapatkan haknya. Akibatnya, PT. PLN ICON PLUS sebagai pelaku usaha harus menerima kompensasi atas layanan pelayanan internet yang telah diberikan.

“Faktanya, masih banyak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, Salah satunya masih terjadinya gangguan jaringan internet dan lambat nya pelayanan”.<sup>6</sup>

Dengan hal tersebut dapat mengganggu kesibukan konsumen yang menggunakan Iconnet, sehingga membuat terhambatannya aktivitas yang selama ini tergantung pada jaringan internet .

---

<sup>4</sup> <http://plniconplus.co.id/>, diakses, Rabu, 27 September 2023, Pukul 12.23

<sup>5</sup> <https://daftariconnet.com/privacy-policy/>, diakses, Rabu, 27 September 2023, pukul 12.40

<sup>6</sup> <https://indodaily.co/layanan-buruk-pelanggan-iconnet-keluhkan-lambatnya-penanganan/>, diakses, Rabu, 27 September 2023, pukul 12.55

Terjadinya gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, hal tersebut jarang di sadari bahwa hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen meskipun gangguan jaringan internet dapat menyebabkan kerugian.

“Selain itu, saat melakukan perjanjian berlangganan Iconnet dengan banyak pelanggan, mereka hanya menandatangani kontrak tanpa membaca isi, membuat mereka tidak mengetahui hal-hal penting yang penting bagi mereka sebagai konsumen”.<sup>7</sup>

Dalam hal ini, masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang perlindungan konsumen. Akibatnya, ketika konsumen mengalami kerugian, mereka tidak tahu untuk melakukan tindakan apapun

“Pada dasarnya, kepuasan pelanggan ditentukan oleh seberapa baik produk atau jasa memenuhi keinginan pelanggan, Artinya, kepentingan pelanggan harus dilakukan dengan lebih sistematis dan efisien. Salah satu tujuan utama setiap perusahaan adalah membuat pelanggan puas. Sebuah aset terpenting bagi perusahaan adalah kepuasan pelanggan”<sup>8</sup>

Produk dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin berkembang, Perkembangan ini menyebabkan hubungan antara penyedia produk dan konsumen semakin jauh, sehingga terjadi ketidaksetaraan antara kedua belah pihak. Akibatnya, timbul kesenjangan dalam kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen, yang membuat konsumen dalam posisi yang lemah, dengan kata lain pelanggan adalah pihak yang peka untuk di eksploitasi oleh pelaku usaha dalam melakukan aktivitas bisnis.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara yandah , Salah satu pelanggan iconet, rabu 27 september 2023 .pukul 17.35.

<sup>8</sup> Iendy Zelvien Adhari, 2021, Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust, Pasuruan,Cv. Penerbit Qiara Media, Hlm 3-4 .

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti,2017,Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta,Sinar Grafik, Hlm4.

“Semua orang, baik individu maupun kelompok, pasti akan membeli barang atau jasa tertentu, Ilmu pengetahuan dan teknologi membantu produsen menghasilkan barang atau jasa yang produktif dan efisien untuk mencapai tujuan bisnis”.<sup>10</sup>

Untuk mencapai hal ini, diperlukan perlindungan hukum yang sama bagi masing-masing pihak pada saat sebelum dan setelah transaksi, pada dasarnya, perlindungan konsumen terkait dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen sebenarnya serupa bersama pertahanan yang disediakan oleh aturan untuk hak-hak dasar konsumen. Hak-hak dasar konsumen yang dilindungi :<sup>11</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right choose*)
4. Hak untuk di dengar (*the right choose*).

“Namun, gangguan jaringan internet terus terjadi, membuat konsumen tidak merasa aman saat menggunakan internet. Hal ini menyebabkan sejumlah penggunaan tidak dapat mengakses situs web, media sosial, layanan chat, dan akses internet”.<sup>12</sup>

Salah satu hak dasar konsumen adalah hak untuk mendapatkan keamanan, yang berarti bahwa konsumen akan merasa aman saat menggunakan barang atau jasa tersebut.

---

<sup>10</sup> Tampubolon W S , “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” Jurnal Ilmiah Advokasi, , 2016, <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>.

<sup>11</sup> N A Sinaga and N Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah ...*, 2018, <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110>

<sup>12</sup> <https://indodaily.co/layanan-buruk-pelanggan-iconnet-keluhkan-lambatnyapenanganan/>, diakses , Kamis, 05 Oktober 2023, pukul 14.50

“Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa: "Perlindungan Konsumen merupakan segala yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Artinya setiap konsumen berhak atas kepastian hukum dalam suatu perjanjian dengan para pelaku usaha".<sup>13</sup>

Undang-Undang perlindungan konsumen, tidak dimaksudkan untuk menghalangi bisnis beroperasi. Sebaliknya, pengaturan perlindungan konsumen diharapkan dapat menciptakan lingkungan persaingan yang sehat dan sehingga bisnis dapat bersaing untuk menyediakan produk berkualitas tinggi.

Dari paparan di atas, jelas bahwa masih banyak yang harus digali tentang perlindungan konsumen, terutama mengenai gangguan jaringan internet yang melibatkan konsumen Iconnet, bagaimana perlindungan konsumen secara hukum diterapkan oleh PT PLN ICON PLUS berdasarkan Undang–Undang Perlindungan Konsumen.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut perihal **"Perlindungan hukum terhadap konsumen Iconnet atas gangguan jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT PLN ICON PLUS Kota Palembang)."**

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diakses, Kamis, 05 Oktober 2023, pukul 14.55

## **B. Permasalahan**

Menurut penjelasan di atas, maka penulis dalam hal ini membatasi beberapa masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini, Adapun rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen ICONNET oleh PT PLN ICON PLUS atas gangguan internet menurut Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?
2. Apakah kendala yang timbul akibat perlindungan hukum terhadap konsumen ICONNET oleh PT PLN ICON PLUS apabila terjadi gangguan jaringan internet ?

## **C. Ruang lingkup dan Tujuan Penelitian**

### **a. Ruang Lingkup**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi topik dengan memfokuskan pada peran PT PLN ICON PLUS sebagai perusahaan dalam mengatasi masalah jaringan internet konsumennya di Kota Palembang, dengan mengambil penelitian di PT PLN ICON PLUS Kota Palembang.

### **b. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari penulis adalah sebagai berikut :

- i. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen ICONNET oleh PT PLN ICON PLUS atas gangguan internet menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

- ii. Untuk mengetahui penyebab yang timbul akibat perlindungan hukum terhadap konsumen ICONNET oleh PT PLN ICON PLUS apabila terjadi gangguan jaringan internet.

#### **D. Definisi Konseptual**

##### **1. Perlindungan hukum**

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Sebagai peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat. Peraturan ini dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tersebut akan menyebabkan pengambilan tindakan, tujuan utama perlindungan dan penegakan hukum adalah untuk memastikan bahwa subjek hukum menerima semua haknya. Kemudian, apabila hak-hak tersebut dilanggar, perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan penuh kepada subjek hukum yang menjadi korban.<sup>14</sup>

##### **2. Konsumen**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, konsumen adalah pemakai barang hasil produksi, apa yang dimaksud dengan konsumen juga bisa berarti sebagai pemakai jasa, Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, entah bagi kepentingan orang lain, keluarga, maupun diri sendiri serta tidak untuk diperdagangkan.<sup>15</sup>

##### **3. Iconnet**

Pada tahun 2018, bersama PLN perusahaan ini meluncurkan program desa berlistrik dan ber-internet. Pada tahun 2019, perusahaan ini meluncurkan aplikasi pelayanan instalasi listrik yang diberi nama ListriQu dan aplikasi kasir daring yang diberi nama *Airsale*. Perusahaan ini juga meluncurkan layanan internet *ritel*

<sup>14</sup> <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dancontoh/>, diakses, Senin, 02 Oktober 2023, pukul 05.10

<sup>15</sup> <https://info.populix.co/articles/konsumen-adalah/>, diakses, Senin, 02 Oktober 2023, pukul 11.10

yang diberi nama *Stroomnet*. Pada tahun 2020, perusahaan ini mendapat izin untuk menyediakan layanan pusat panggilan dan meluncurkan aplikasi *New PLN Mobile*. PLN melalui anak usahanya, PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) meluncurkan layanan fixed broadband internet. Bertajuk ICONNET, layanan internet ini telah resmi disajikan kepada pelanggan di seluruh Indonesia secara andal, terjangkau dan tanpa batas. Pada bulan September 2022, perusahaan ini mulai memakai nama dagang "PLN Icon Plus" untuk menegaskan statusnya sebagai anak usaha dari PLN.<sup>16</sup>

#### 4. Internet

“Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dengan fasilitas komputer di seluruh dunia. Jaringan ini tersusun dan terorganisir melalui telepon atau satelit, jaringan komputer tersebut saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite*”.<sup>17</sup>

“Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi adalah Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa”.<sup>18</sup>

#### 5. Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk

---

<sup>16</sup> 6Media, Kompas Cyber. 'PLN Luncurkan Layanan nternet, Namanya Iconnet KOMPAS.com. diakses, Senin, 16 Oktober 2023, pukul 12.42

<sup>17</sup> <https://katadata.co.id/intan/berita/internet-adalah-jaringan-komputer-ini-pengertian-dansejarahny>, diakses , Senin, 02 Oktober 2023, pukul 05.50

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang, Telekomunikasi , Diakses, Rabu, 18 Oktober 2023, Pukul 22.47

memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.<sup>19</sup>

## **E. Metode Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yuridis empiris adalah dilakukan dengan cara menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang berkaitan dengan wawancara di Kantor PT PLN ICON PLUS Kota Palembang dan pada pihak-pihak yang terkait

### **b. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan secara metode empiris, lokasi penelitian dilakukan di PT PLN ICON PLUS Kota Palembang.

### **c. Sumber/Jenis Data**

#### **i. Data Primer**

Data primer merupakan data yang di dapatkan melalui penelitian, lapangan (*Field Research*) yang di gunakan untuk memperoleh data keterangan atau informasi yang langsung dari responden yang bersangkutan.

#### **ii. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang di peroleh melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*).

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan yaitu, melakukan pengkajian terhadap data sekunder berupa bahan hukum

---

<sup>19</sup> Wiwik Sri Widiarty, 2016, Hukum Perlindungan Konsumen, Depok: PT Komodo Books, hlm 9-10.

primer (peraturan perundangundangan), bahan hukum sekunder (literatur, laporan hasil penelitian, makalah, karya ilmiah yang dimuat.

- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data primer dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait yaitu PT PLN ICON PLUS Kota Palembang.

## **G. Analisis Data**

Peneliti dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Analisis kualitatif adalah cara pengolahan dan analisisnya secara non statistik, Analisis data merupakan upaya pengolahan, manipulasi, pengorganisasian dan penyimpulan data untuk memperoleh jawaban terhadap masalah yang sedang diteliti serta terkait dengan judul.<sup>20\</sup>

## **H. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang, permasalahan, ruang lingkup dan tujuan penelitian, definisi konseptual, metode penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, serta sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan umum objek penelitian yang berupa pengertian-pengertian Perlindungan Hukum, PT. PLN Icon Plus, jaringan internet dan Perlindungan konsumen , yang diambil dari kutipan buku dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini.

---

<sup>20</sup> Suteki dan Galang Taufani. 2018. Metodologi Penelitian Hukum Filsafat Teori danPrakrik. Jakarta: Rajawali Pers. hlm 231

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana PT PLN Icon Plus berperan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang menghadapi masalah jaringan internet, sebagai upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dalam menegakkan Perlindungan Konsumen.

**BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan penulis mengenai segala sesuatu yang telah diuraikan, serta saran yang bermanfaat bagi pembaca skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*,  
Rajawali Pers, Jakarta.

Nasution Az, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit  
Media: Jakarta.

Budi Sutejo Dharma 2007, *Oetomo, e-Education, Konsep Teknologi dan Aplikasi  
Internet Pendidikan*, CV. Andi Offset: Yogyakarta.

Kansil C.S.T, 2001, *Hukum Perusahaan indonesia*, PT Pradnya Paramita: Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik:  
Jakarta

Deni Dermawan, 2012, *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan  
Aplikasi*, Remaja Rosdakarya: Bandung.

Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu: Yogyakarta.

Hariningsih, 2005, *Teknologi Informasi*, Graha Ilmu: Yogyakarta.

Iendy Zelvien Adhari, 2021, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*,  
Cv. Penerbit Qiara Media: Pasuruan.

Juharis Rasul, 2008, *Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2*, Sumber sampul:  
Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Munir, 2010, *Kurikulum Berbasis teknologi Informasi dan komunikasi*, Alfabeta:  
Bandung.

Siahaan N.H.T, 2005, *Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen*, Panta Rei:  
Jakarta.

PT PLN ICONNET SBU SUMBAGSEL, 2022, *Profil Dan Panduan Perusahaan*,  
PT PLN ICONNET SBU SUMBAGSEL: Palembang.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, 2013, *Penerapan Teori Hukum pada  
Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.

Slamin, 2007, *Pengantar Informasi*, Andi Offset: Yogyakarta.

Soedjono Dirdjosisworo, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo  
Persada: Jakrta.

Suteki dan Galang Taufani. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum Filsafat Teori  
dan Praktik*, Rajawali Pers: Jakarta.

Tim Edukom, 2006, *Pengenalan Internet*, CV. Sinar Cemerlang Abadi: Jakrta.

Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan  
konsumen*, Universitas lampung: Bandar lampung.

Wiwik Sri Widiarty, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Komodo Books: Depok.

## **B. Undang – Undang**

Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah, Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 Tentang Barang.

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1964 tentang Standar Industri, Pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

## **C. Jurnal**

Wibawanto, “Penggunaan Internet Dalam Perpustakaan,” Pustakaloka, 2018, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/1472>.

Sinaga, Niru Anita, dan Nunuk Sulisrudatin. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*(2018), <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110>

Tampubolon W S , “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen,” Jurnal Ilmiah Advokasi, 2016, <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>.

#### **D. Sumber Lainnya**

Sukma, H R, Irawati I D, “Sistem Informasi Jaringan Internet Pada Layanan Iconnet Studi Kasus Di PT Icon+ Regional Jawa Barat,” *EProceedings*, 2023, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/19416>, Diakses, Kamis, 05 Oktober 2023, pukul 11.10.

<https://daftariconnet.com/privacy-policy/>, Diakses, rabu 27 September 2023, pukul 12.40.

<https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsurdan-contoh/>. Diakses, Senin, 02 Oktober 23, pukul 05.10.

<https://indodaily.co/layanan-buruk-pelanggan-iconnet-keluhkan-lambatnyapenanganan/>. rabu 27 September 2023, pukul 12.50.

<https://indodaily.co/layanan-buruk-pelanggan-iconnet-keluhkan-lambatnyapenanganan/>, Diakses, 05 oktober 2023, pukul 14.50.

<https://info.populix.co/articles/konsumen-adalah/>. Diakses, senin 02 oktober 2023, pukul 06.36.

<https://katadata.co.id/intan/berita/internet-adalah-jaringan-komputer-inipengertian-dan-sejarah-nya>. Diakses, senin, 02-oktober-2023, pukul 05.50.

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-semarang/Berkomunikasi-SecaraEfektif-Ciri-Pribadi-yang-Berintegritas-Dan-Penuh-Semangat>, diakses, Kamis, 05 oktober 2023, Pukul 14.00.

Media, Kompas Cyber. 'PLN Luncurkan Layanan Internet, Namanya Iconnet.

Wawancara Yandah, Salah satu pelanggan Iconnet et. rabu 27 September 2023, pukul, 17.35.

<http://plniconplus.co.id/>, Diakses, rabu 27 September 2023, pukul 12.23.

" KOMPAS.com. Senin, 16 Oktober 2023, pukul 12.42