

BAB I

PENDAHULUAN

PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA TERHADAP LAYANAN PENGGUNAAN BIZNET NETWORKS ATAS GANGGUAN JARINGAN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Hadirnya masyarakat informasi (*information society*) yang diyakini sebagai salah satu agenda penting masyarakat dunia pada millennium ketiga, antara lain ditandai dengan pemanfaatan internet yang semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia, bukan saja di negara-negara maju tapi juga di negara-negara berkembang termasuk Indonesia. Fenomena ini pada gilirannya telah menempatkan informasi sebagai komoditas ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan (Halim, 2005:1).

Perlindungan konsumen adalah seperangkat peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen, yang tampak dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur tentang upaya untuk mewujudkan perlindungan hukum atas kepentingan konsumen. Hal ini dapat terjadi di semua transaksi jual beli, baik secara tatap muka maupun online, seperti yang semakin umum terjadi saat ini. Sekalipun merupakan transaksi tidak secara tatap muka, konsumen tetap berhak menerima barang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang sesuai dengan yang dijanjikan, Beberapa prinsip dan aspek penting dari perlindungan konsumen termasuk:

1. Hak Informasi: Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk harga, kualitas, dan karakteristik lainnya.

2. Hak Memilih: Konsumen memiliki hak untuk memilih dari berbagai produk atau layanan yang tersedia di pasar tanpa adanya praktik monopoli atau persaingan yang tidak sehat.
3. Hak Keselamatan dan Kesehatan: Produk atau layanan yang dijual harus aman digunakan dan tidak membahayakan kesehatan konsumen. Produsen dan penjual memiliki kewajiban untuk memastikan produknya memenuhi standar keselamatan.
4. Hak Memperoleh Ganti Rugi: Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi jika produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau jika konsumen mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak etis atau melanggar hukum.
5. Hak Privasi: Perlindungan konsumen juga melibatkan hak privasi, terutama dalam transaksi online di mana data pribadi seringkali terlibat. Konsumen memiliki hak untuk privasi dan keamanan data pribadi mereka.
6. Hak Penarikan: Konsumen biasanya memiliki hak untuk menarik diri dari suatu transaksi dalam batas waktu tertentu, terutama dalam transaksi jual beli jarak jauh atau transaksi online.
7. Hak Asosiasi dan Ekspresi Pendapat: Konsumen memiliki hak untuk membentuk asosiasi, menyampaikan pendapat mereka tentang produk atau layanan, serta terlibat dalam aktivitas konsumen lainnya tanpa takut akan pembalasan.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UU Perlindungan Konsumen, konsep perlindungan konsumen meliputi segala upaya untuk menjamin kepastian hukum bagi perlindungan konsumen. Sementara pengertian konsumen menurut Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Malang, 2020).

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. Hukum perlindungan konsumen pada saat ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang semakin maju baik dalam bidang ilmu pengetahuan maupun teknologi. 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.

Ketentuan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengikuti lima asas, yaitu ;

- 1) Asas manfaat, yakni untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan, memiliki maksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keadilan juga menghendaki bahwa melalui peraturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Maka dari itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha.
- 3) Asas keseimbangan merupakan asas guna memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Artinya, kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan

berbangsa dan bernegara.

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang serta jasa yang digunakan. Artinya terdapat jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dipakai, dan produk tidak akan mengancam keselamatan konsumen.
- 5) Asas kepastian hukum, yakni bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen. Kemudian, negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Perlindungan ini meliputi perlindungan terhadap konsumen yang menerima barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan, serta perlindungan terhadap kondisi yang tidak adil bagi konsumen. Selain asas yang terdapat dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa prinsip perlindungan konsumen, antara lain:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*);
- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*);
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).

Berikut adalah penjelasan masing-masing prinsip tanggung jawab di atas:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*)
Tanggung jawab berdasarkan kelalaian merupakan prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, artinya tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada

produsen.

Prinsip ini dibagi menjadi:

- a) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak, yaitu teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. Gugatan konsumen hanya dapat dilakukan jika telah memenuhi unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.
- b) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Dalam prinsip ini terdapat 3 (tiga) pengecualian terhadap hubungan kontrak, pertama, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Kedua, pengecualian berdasarkan konsep *implied invitation* di mana tawaran produk pada pihak ketiga yang tidak memiliki *hubungan hukum*. Ketiga, jika produk membahayakan konsumen, kelalaian produsen untuk memberitahu kondisi produk saat penyerahan barang dapat melahirkan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen.
- c) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak. Prinsip ini memiliki filosofi di mana pelaku usaha yang menjual produk berbahaya, bertanggung jawab bukan karena atau berdasarkan kontrak, melainkan karena ancaman yang dapat diperhitungkan jika tidak melakukan upaya untuk mencegah kerugian konsumen.
- d) Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik. Prinsip ini mengandung arti bahwa dengan adanya beban pembuktian terbalik, kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi. Berdasarkan doktrin ini, pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat, apakah tergugat lalai atau tidak. Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat

membuktikan ia tidak bersalah.

2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)
Gugatan berdasarkan *breach of warranty* dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.

Prinsip ini dibagi menjadi:

- a) Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*express warranty*). *Express warranty* adalah jaminan dalam bentuk kata-kata atau tindakan penjual, artinya pernyataan yang dikemukakan produsen merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya.
- b) Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (*implied warranty*). Artinya, tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikan kepada konsumen sudah memenuhi standar kelayakan.

3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.

Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen telah mengatur asas-asas hukum perlindungan konsumen yang terdiri dari asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Namun selain asas yang dikenal dalam undang-undang, terdapat juga beberapa prinsip perlindungan konsumen, yakni prinsip *negligence*, *breach of warranty*, dan *strict product liability*.

Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menjadi landasan hukum yang kuat bagi lembaga pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat yang peduli konsumen Indonesia untuk berupaya memberdayakan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen yang setara. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

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 informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Salah satu bukti bahwa telah berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dengan pesat yaitu dengan adanya internet.

Internet merupakan kepanjangan dari *interconnection networking*. Internet adalah seluruh jaringan komunikasi yang menggunakan media elektronik, yang saling terhubung menggunakan standar system global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protocol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Berkembangnya internet dengan sangat pesat memiliki pengaruh yang besar bagi pihak-pihak yang memanfaatkan internet dalam berbagai kegiatan seperti kegiatan tukar menukar data, melakukan promosi, transaksi *online*, dan sebagainya, tidak dapat dipungkiri bahwa internet sangat berguna dalam berbagai kegiatan mulai dari bidang hiburan hingga dapat membantu dalam bidang pendidikan.

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. Salah satunya adalah Biznet yang bergerak di bidang jasa layanan internet.

Namun, tidak jarang terjadi gangguan jaringan yang menghambat penggunaan layanan Biznet Networks. Gangguan ini dapat berdampak negatif pada pengguna, baik individu maupun organisasi yang bergantung pada jaringan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pertanggungjawaban hukum yang melekat pada Biznet Networks terkait layanan penggunaan dan gangguan jaringan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan dan/atau mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan sebagainya.

Konsumen layanan BIZNET yang mengeluh akan terjadinya gangguan jaringan mereka membayar pembayaran dengan tepat waktu dan jumlah yang sesuai tetapi ketika terjadi gangguan selama 3 hari pihak BIZNET tidak ada keringanan pembayaran, padahal orang tersebut menggunakan layanan BIZNET untuk diperjualkan kembali dengan cara

menjual kupon WIFI dan secara otomatis orang tersebut merasakan kerugian dalam 3 hari gangguan jaringan tersebut.

Dalam konteks ini, penting untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum Biznet Networks terkait dengan layanan penggunaan dan gangguan jaringan. Perlindungan hukum bagi pengguna jaringan dan konsumen secara umum adalah aspek penting dalam memastikan hak-hak mereka terlindungi dan mendapatkan ganti rugi jika terjadi gangguan yang merugikan.

Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat lebih dalam tentang pertanggungjawaban hukum Biznet Networks terhadap layanan penggunaan dan gangguan jaringan berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Dengan memahami kerangka hukum yang berlaku, pengguna Biznet Networks dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan jaringan dan mendapatkan perlindungan yang sesuai jika terjadi gangguan yang merugikan.

Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam mengkaji dan memahami pertanggungjawaban hukum Biznet Networks terhadap layanan penggunaan dan gangguan jaringan, serta memberikan rekomendasi terkait perlindungan konsumen dan pengembangan kebijakan yang lebih baik dalam konteks penyediaan layanan jaringan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan sebuah penelitian berjudul, "Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Layanan Penggunaan Biznet Networks Atas Gangguan Jaringan Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa layanan Biznet Networks?
2. Apa saja bentuk gangguan jaringan yang merugikan konsumen atas penggunaan jasa layanan Biznet Networks?
3. Bagaimana pertanggung jawaban hukum Biznet Networks terkait dengan gangguan jaringan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengkaji pengaturan perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa layanan Biznet Networks.
2. Mengidentifikasi bentuk-bentuk gangguan jaringan yang mungkin terjadi pada layanan Biznet Networks.
3. Memberikan solusi pertanggung jawaban hukum Biznet Networks terkait dengan gangguan jaringan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini, secara teoritis dapat bermanfaat untuk menambah, mengembangkan dan memperdalam wawasan mengenai aspek hukum perlindungan Konsumen terhadap pelanggan Internet, sehingga dapat membuka sifat yang lebih kritis terhadap sistem hukum nasional yang sudah ada.

2) Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Mendapatkan wawasan dan pengalaman secara langsung dan meningkatkan kemampuan penulis dalam berfikir kritis dan analitis dalam menyelesaikan masalah hukum yang kompleks terutama permasalahan hukum Perlindungan Konsumen

b. Bagi Pendidik dan Calon Pendidik

Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pendidik dan calon pendidik tentang masalah-masalah hukum yang terkait dengan Perlindungan Konsumen yang harus ditanggung jika terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi, dan juga mendorong pendidik dan calon pendidik untuk melakukan penelitian hukum yang lebih mendalam dan terfokus pada topik-topik yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Mendapat pemahaman dan pengetahuan yang signifikan bagi masyarakat dalam memahami Perlindungan Konsumen dan kewajiban hukum yang harus dipenuhi terkait dengan informasi yang diberikan dalam Perlindungan Konsumen sehingga dapat meminimalkan risiko dan masalah hukum yang mungkin terjadi. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu masyarakat memperoleh pengetahuan dan informasi yang lebih lengkap tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kesadaran hukum dan kepatuhan hukum di masyarakat.

E. KERANGKA PEMIKIRAN

Pancasila sebagai Dasar Negara Republik Indonesia dan Falsafah Negara mencantumkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan, pada sila ke-2 menyatakan “Kemanusiaan yang adil dan beradab” dan sila ke-4 “Kerakyatan yang di pimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan”. Yang berarti bahwa Pancasila menaruh perhatian penuh pada nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan sama seperti pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dalam Pasal 1 ayat (3)

Amandemen ke IV yang menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. (Satjipto Rahardjo, 2000)

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”*. (Hans Kelsen, 2007)

John Rawls mendefinisikan keadilan sebagai fairness, dengan kata lain prinsip-prinsip keadilan bagi struktur dasar masyarakat merupakan tujuan dan kesepakatan. Dalam keadilan sebagai fairness, posisi kesetaraan asali atau dasar seseorang berkaitan dengan kondisi alam dalam teori tradisional kontrak sosial. John Rawls mengasumsikan bahwa posisi asali ini tidak dianggap sebagai kondisi historis, apalagi sebagai kondisi primitif kebudayaan, namun lebih dipahami sebagai hipotesis yang dicirikan mendekati pada konsepsi keadilan tertentu (John Rawls, 2011)

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang Undang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

a) Asas manfaat, yakni untuk mengamankan bahwa segala upaya

dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b) Asas keadilan, memiliki maksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keadilan juga menghendaki bahwa melalui peraturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Maka dari itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha.
- c) Asas keseimbangan merupakan asas guna memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Artinya, kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang serta jasa yang digunakan. Artinya terdapat jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dipakai, dan

produk tidak akan mengancam keselamatan konsumen.

e) Asas kepastian hukum, yakni bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen. Kemudian, negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

1. Ruang lingkup Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penjelasan tentang ruang lingkup Undang-Undang perlindungan Konsumen yang mencakup perlindungan terhadap konsumen dalam hubungannya dengan penyediaan barang dan/atau jasa. Relevansi antara kasus Biznet Network dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah karena layanan jaringan yang disediakan oleh Biznet Network dapat dikategorikan sebagai jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

2. Hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penjelasan tentang hak-hak konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. seperti hak atas keamanan, keabsahan, kejelasan dan kualitas barang dan/atau jasa. Relevansi hak-hak konsumen ini dalam konteks layanan penggunaan Biznet Network, dimana pengguna layanan memiliki hak untuk mendapatkan layanan jaringan yang aman, berkualitas dan jelas.

3. Kewajiban penyedia jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Analisis mengenai kewajiban-kewajiban yang diemban oleh penyedia jasa, termasuk Biznet Networks sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Relevansi kewajiban-kewajiban ini dalam kasus pertanggung jawaban hukum Biznet Networks, di mana Biznet Networks memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan jaringan yang sesuai dengan standart yang ditetapkan dan memenuhi

harapan pengguna.

4. Tanggung jawab penyedia jasa atas pelanggaran dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penjelasan mengenai tanggung jawab penyedia jasa dalam kasus pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, termasuk dalam hal layanan yang tidak memenuhi standar atau tidak sesuai dengan perjanjian. Relevansi tanggung jawab ini dalam kasus pertanggungjawaban hukum Biznet Networks, jika Biznet Networks melanggar kewajibannya dalam penyediaan layanan jaringan, sehingga pengguna layanan Biznet Networks memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

5. Perlindungan Konsumen dalam penyelesaian sengketa

Penjelasan tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti melalui mediasi atau arbitrase. Relevansi perlindungan konsumen ini dalam kasus pertanggungjawaban hukum Biznet Networks, di mana pengguna layanan Biznet Networks dapat memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan perselisihan terkait gangguan jaringan atau pelanggaran lainnya.

Dalam kasus gangguan jaringan Biznet Networks, terdapat beberapa aspek undang-undang yang dapat diterapkan dalam konteks perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban hukum. Berikut adalah beberapa aspek undang-undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang relevan dalam kasus gangguan jaringan Biznet Networks:

1. Hak atas Kualitas Jasa (Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

- Penjelasan tentang hak konsumen untuk memperoleh jasa yang aman, berkeadilan dan memenuhi standart yang berlaku.
- Relevansi hak ini dalam kasus gangguan jaringan Biznet Networks, di mana pengguna layanan memiliki hak untuk mendapatkan jasa layanan jaringan yang berkualitas dan bebas dari gangguan yang berkepanjangan.

2. Ketentuan Mengenai Kewajiban Penyedia Jasa (Pasal 7-12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)
 - Analisis mengenai kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh penyedia jasa, termasuk Biznet Networks dalam hal penyediaan layanan jaringan.
 - Relevansi kewajiban-kewajiban ini dalam kasus gangguan jaringan Biznet Networks, di mana Biznet Networks memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang memenuhi standart, aman dan tidak mengalami gangguan yang merugikan pengguna.
3. Tanggung Jawab Pelaku usaha atas barang dan Jasa (Pasal 18-19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)
 - Penjelasan tentang tanggung jawab pelaku usaha, termasuk penyedia jasa, terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat cacat atau tidak sesuainya jasa yang diberikan.
 - Relevansi tanggung jawab ini dalam kasus gangguan jaringan Biznet Networks, di mana Biznet Networks dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan akibat gangguan jaringan yang berkepanjangan.
4. Ketentuan Mengenai Penyelesaian Sengketa (Pasal 20-26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)
 - Penjelasan tentang mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa, termasuk melalui mediasi, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen.
 - Relevansi ketentuan ini dalam kasus gangguan jaringan Biznet Networks, di mana pengguna layanan Biznet Networks dapat memanfaatkan mekanismen penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan perselisihan terkait gangguan jaringan atau kerugian lainnya yang ditimbulkan.

F. Metode Penelitian

Menurut Peter R. Senn, metode adalah prosedur atau cara yang sistematis untuk mengetahui sesuatu. Untuk penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian hukum normatif, seperti data sekunder atau penelitian kepustakaan. Penelitian hukum normatif, yang nantinya akan difokuskan untuk merenungkan norma-norma fundamental yang terkandung dalam norma-norma yang ditetapkan dalam bidang hukum tertentu dalam bentuk konkret. Kehidupan masyarakat pada akhirnya akan diatur oleh standart-standart tersebut secara konkret. Terkait dengan jaminan layanan penggunaan biznet network atas gangguan jaringan.

1) Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis, yaitu memberikan paparan secara sistematis dan logis, serta kemudian menganalisisnya, dalam rangka Mengkaji bahan- bahan dari kepustakaan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dikaitkan dengan teori-teori hukum yang menyangkut permasalahan yang dihadapi untuk menggambarkan dan menganalisis fakta- faktasecara sistematis, faktual, logis dan memiliki landasan pemikiran yang jelas.(Soemitro, 1980)

2) Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:(Soemitro, 1980) *“Pendekatan yuridis normatif, yaitu metode yang menggunakan sumber- sumber data sekunder, yaitu peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, dan pendapat- pendapat para sarjana hukum terkemuka, yangkemudian dianalisis serta menarik kesimpulan dan permasalahan yang akan digunakan untuk menguji dan mengkaji data sekunder tersebut.”*

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu menganalisis mengenai permasalahan PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM TERHADAP LAYANAN PENGGUNAAN BIZNET NETWORKS ATAS GANGGUAN JARINGAN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN

KONSUMEN.

3) Tahap Penelitian

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, yang dimaksud dengan penelitian kepustakaan yaitu:(Soemitro, 1980) *“Penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder dalam bidang hukum dipandang dari sudut kekuatan mengikatnya dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier”*.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu:

- a. Bahan-bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat,(Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 1985) terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan sebagai berikut:
 - 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
 - 2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen
 - 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Transaksi dan Elektronik
 - 4) Syarat sahnya Perjanjian pasal 1320 KUHPerdato
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.(Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 1985) Bahan hukum sekunder bisa berupa buku-buku yang ada hubungannya dengan penulisan Skripsi atau seperti buku-buku yang ditulis oleh para ahli, artikel, karya ilmiah maupun pendapat para pakar hukum yang relevan dengan permasalahan.
- c. Bahan hukum tersier yaitu, bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder.(Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 1985) Contohnya: Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Black's Law Dictionary*, Kamus Bahasa Inggris, Internet dan lain- lain.

4) Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan meneliti mengenai data sekunder dan data primer dengan demikian ada dua kegiatan utama yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu studi dokumen (*library research*) dan wawancara (*field research*).

a. Studi Dokumen (*library research*)

Studi dokumen adalah metode mempelajari dan meneliti literatur tentang hal-hal yang berkaitan dengan Pertanggung jawaban hukum terhadap layanan penggunaan biznet networks atas gangguan jaringan berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara untuk mendapatkan informasi dari narasumber dengan cara bertanya langsung. Hasil wawancara ditentukan oleh beberapa factor yang berhubungan dan mempengaruhi arus informasi.

5) Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian kepustakaan, berbentuk pencararan bahan-bahan hukum (bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tesier) dan dianalisis. Dalam penelitian lapangan alat pengumpulan data berbentuk daftar pertanyaan yang didetailkan untuk kepentingan wawancara yang merupakan prosedur tanya jawab secara lisan.

6) Analisis Data

Berimbang dengan metode yang digunakan, maka data yang diperoleh untuk keperluan penelitian ini di tinjau secara Yuridis-Kualitatif yaitu metode penelitian yang memuat data Deskriptif-Analitik yaitu apa yang di tanyakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perlakuanya nyata, dianalisis dan ditinjau sebagai sesuatu yang integral, tanpa menggunakan rumus matematika.

7) Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini berlokasi di tempat yang mempunyai korelasi dengan masalah yang dikaji oleh peneliti, Adapun lokasi penelitian yaitu :

a. Penelitian Perpustakaan

- Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Jalan Lengkong Dalam Nomor 17 Bandung.
- Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Bandung, Jalan Dipatiukur Nomor 35 Bandung.

b. Instansi Tempat Penelitian

Kantor Biznet Jl. Pelajar Pejuang 45 No.59 B, Lkr. Sel,Kec. Lengkong Kota Bandung Jawa Barat 40263