

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KENAIKAN HARGA
LAYANAN INTERNET “PT. X” YANG TIDAK DIATUR DALAM PERJANJIAN BAKU
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

OLEH:

NAMA PENYUSUN : Deartha Indra Utama

NPM : 2013 200 198

PEMBIMBING I:

Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.H.



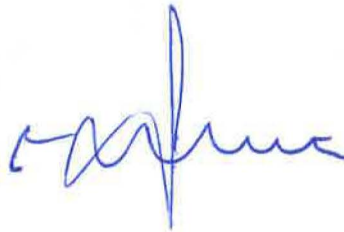
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2018

Disetujui Untuk Diajukan
Dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum
Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



(Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.H.)



Dekan,



(Dr. Tristam P. Moeliono, S.H., M.H., LL.M.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK



Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Deartha Indra Utama

Nomor Pokok : 2013 200 198

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KENAIKAN HARGA LAYANAN INTERNET “PT. X” YANG TIDAK DIATUR DALAM PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/Karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 8 Januari 2019

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Deartha Indra Utama

2013 200 198

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, maka jasa layanan internet menjadi pilihan utama konsumen untuk mencari informasi dan melakukan kegiatannya sehari-hari. Dengan adanya jasa layanan internet maka kegiatan-kegiatan dapat dilakukan secara elektronik dan tidak banyak memakan waktu maupun biaya. Sejak dikenal jasa layanan internet, semua informasi dan semua kegiatan komersil maupun non-komersil dapat dilakukan secara cepat tanpa banyak memakan biaya dan waktu. Pada era globalisasi saat ini, penggunaan jasa layanan internet adalah instrument penting setiap sumber daya manusia untuk melakukan penelitian maupun pekerjaan dan sangat membantu dalam mencari data yang diperlukan. Dan juga jasa layanan internet dapat di jadikan instrument dalam kegiatan sehari-hari dalam dunia jual-beli maupun dalam membuka suatu usaha, jadi pada era saat ini jasa layanan internet sangat diperlukan untuk menopang kehidupan sehari-hari. Pada dasarnya dalam kegiatan jasa layanan internet terdapat dua pihak yaitu penyedia jasa layanan sebagai pelaku usaha dan pengguna jasa sebagai konsumen. Dalam kegiatan penggunaan jasa layanan internet tersebut terdapat perjanjian antara para pihak dan menimbulkan hubungan hukum yang bersifat keperdataan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan akan tetapi pelanggaran akan hak-hak konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting dan harus di perhatikan oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya penulisan hukum yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Layanan Internet PT. X Yang Tidak Diatur Dalam Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna dan terbilang cukup sederhana, serta masih banyak kekurangan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna baik bagi lingkungan fakultas, universitas, maupun masyarakat. Selesaiannya penulisan hukum ini Penulis sadari tidak lepas dari bantuan dan dukungan semua pihak yang telah mendukung Penulis selama ini. Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bambang Indra Arifin S.E. dan Maria Hycintha S.S. selaku orang tua Penulis, terima kasih telah memberikan doa, dukungan, semangat, teguran dan nasihat untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Ahnar Magenda dan Shanti Purnama Dewi S.Ars. selaku orang tua Penulis, terima kasih telah memberikan doa, dukungan, semangat, teguran dan nasihat untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
3. Nadine Putri Dwirintha, Grananda Aghif, Naira Shadiya, Ghefira Annaya, Makkaza Shadiqa selaku adik Penulis, terima kasih telah memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
4. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing Penulis, terima kasih atas kesabaran Bapak dalam membimbing Penulis selama proses penulisan hukum ini dari awal hingga akhir.
5. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. selaku dosen penguji seminar dan sidang Penulis, terima kasih atas arahan dan bimbingan yang diberikan saat seminar dan sidang penulisan hukum Penulis.
6. Ibu Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen penguji seminar dan sidang Penulis, terima kasih atas arahan dan bimbingan yang diberikan saat seminar dan sidang penulisan hukum Penulis.
7. Ibu Dr. Anne Safrina Kurniasari, S.H., LL.M. selaku dosen wali Penulis, terima kasih atas arahan dan nasihat Ibu selama masa perkuliahan Penulis.

8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan kepada Penulis selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
9. Keluarga Bercanda (Sudarminto), terima kasih atas doa dan dukungannya kepada Penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Keluarga Konanjaya, terima kasih atas doa dan dukungannya kepada Penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
11. Diatri Mitha Merdekawati selaku teman terdekat penulis yang selalu menjadi teman cerita penulis apabila penulis menghadapi kesulitan dalam seetiap kondisi, dan juga mendukung penulis dalam melakukan penulisan hukum ini, mengingatkan penulis di setiap penulis melakukan penulisan hukum ini dan memberikan semangat kepada penulis. Penulis selalu mendapatkan inspirasi ketika penulis bercerita dan berdiskusi tentang semua hal sehingga penulis dapat selalu meneruskan penulisan hukum ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik berkat banyak bantuan, dukungan dan doa Diatri Mitha. Terimakasih banyak karena sudah banyak sekali membantu sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan hukum ini dan di akhiri dengan sidang akhir penulisan hukum dengan baik 😊
12. Sweety Naidaa, Hafiz Ahmad, Bintang Nur Restu, Lingga Yuki, Derry Dewantara, Reihan Rizky, Hario Riswan selaku sahabat yang selalu membantu, menemani dan menghibur Penulis dalam suka maupun duka sampai Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
13. Nabila Zulfikri, Agi purwana, Gini Rachmat, Gita sucia, Raden Satria selaku sahabat yang selalu mensupport dan menghibur Penulis di akhir pekan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
14. Weekenders dan Tread & Treats yang telah memberikan banyak inspirasi kepada penulis dari awal kuliah hingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
15. Bee Law Basketball & Futsal 2013 terima kasih untuk kegiatan di luar perkuliahan yang telah banyak mengisi waktu luang Penulis.
16. Terimakasih kepada teman-teman kicau mania yang telah banyak mengisi waktu luang penulis selama perkuliahan
17. Terimakasih kepada teman-teman yang sangat membantu dalam penulisan hukum ini (Andra, Rafdi, Vinka, Audrey, Martin)

18. Teman-teman di Fakultas Hukum UNPAR terutama angkatan 2013 dan semua teman-teman Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	4
3. Metode Penelitian.....	4
4. Tujuan Penelitian	6
5. Manfaat Penelitian	6
6. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II. TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Hukum Perlindungan Konsumen Secara Umum.....	9
1.1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	9
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	11
3. Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	13
3.1. Pengertian Konsumen.....	13
3.2. Pengertian Pelaku Usaha.....	16
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
4.1. Hak Konsumen.....	19
4.2. Kewajiban Konsumen.....	22
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
5.1. Hak Pelaku Usaha.....	24
5.2. Kewajiban Pelaku usaha.....	25

6.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap			
	Konsumen.....	26		
6.1.	Tanggung Jawab Kontraktual (<i>Contractual Liability</i>).....	26		
6.2.	Tanggung Jawab Produk (<i>Produk Liability</i>).....	27		
6.3.	Tanggung Jawab Pemberi Jasa (<i>Professional Liability</i>).....	28		
7.	Penyelesaian Sengketa			
	Konsumen.....	29		
7.1.	Penyelesaian Sengketa Konsumen Di luar			
	Pengadilan.....	29		
7.2.	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui			
	Pengadilan.....	31		
8.	Perjanjian Pada			
	Umumnya.....	32		
8.1.	Pengertian Perjanjian.....	32		
8.2.	Syarat Keabsahan			
	Perjanjian.....	33		
8.3.	Jenis Perjanjian.....	34		
8.4.	Pengertian Perjanjian Baku			
	36		
8.5.	Pengertian Klausula			
	Baku.....	37		

BAB III. TINJAUAN UMUM LAYANAN INTERNET, DAN PERJANJIAN BAKU“PT.X” DENGAN KONSUMEN

1.	Tinjauan Umum Mengenai Internet.....	39
1.1.	Pengertian Internet.....	39
1.2.	Tujuan	
	Internet.....	39
1.3.	Manfaat	
	Internet.....	40

1.4. Jenis-jenis	Layanan
Internet.....	42
2. Tinjauan Umum Perjanjian Baku “PT.X”	Dengan
Konsumen.....	44
2.1. Para Pihak	Dalam
Perjanjian.....	44
2.2. Syarat dan Ketentuan “PT.X”.....	45

BAB IV. ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KENAIKAN HARGA INTERNET “PT.X” YANG TIDAK DIATUR DALAM PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pengantar.....	51
2. Para Pihak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	52
3. Analisis Perjanjian Baku Layanan Internet “PT. X” dengan Konsumen.....	53
4. Analisis Kenaikan Harga Layanan Internet yang Tidak Diatur Dalam Perjanjian Baku antara “PT. X” dengan Konsumen.....	63

BAB V. PENUTUP

1. Kesimpulan.....	69
2. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan manusia di *era modern* saat ini adalah kecepatan mengakses berbagai informasi. Informasi merupakan hal terpenting bagi setiap orang, karena dengan mengetahui informasi orang akan dapat mengerjakan pekerjaannya. Informasi dengan akses yang cepat dapat diperoleh salah satunya dengan menggunakan layanan internet. Hanya dengan beberapa detik saja segala macam informasi dapat diakses mulai dari dunia pendidikan, olahraga, bisnis dan berbagai macam informasi lainnya yang tersedia. Masyarakat umum menggunakan akses layanan internet di berbagai daerah untuk mencari data dan informasi maupun membuka situs jejaring sosial.¹ Penggunaan akses internet tidak hanya terbatas di kalangan pekerja, namun juga pelajar dan mahasiswa hamper di seluruh kota di Indonesia. Misalkan untuk keperluan mencari tugas dan berbagai makalah bagi kaum pelajar dan mahasiswa. Peningkatan pengguna internet direspon oleh *provider* dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar pengguna internet puas dan tetap menggunakan *provider* tersebut. Terdapat *provider* internet yang terkenal seperti “PT. X” tetapi ditemui kasus yang dimana terjadi kenaikan tarif yang tidak sesuai kesepakatan antara *provider* dan Konsumen.

Dengan memiliki kecepatan data yang stabil dan kapasitas kuota yang besar pada layanan tv kabel dan internet, para *provider* internet ini berpeluang menjadi *provider* internet keluarga menengah ke atas untuk keperluan *home business* dan pribadi seperti *internet marketing*, *online shop* dll. Para *provider* internet ini sudah mengoperasikan jaringan *Fiber*

¹ Iik Novianto, “Perilaku Pengguna Internet Di Kalangan Mahasiswa”, Journal Universitas Airlangga, Vol 2, No. 1, hlm. 2, <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Jurnal%20IHK%20Novianto.pdf>, diakses pada tanggal 18 Desember 2017, pada pukul 15.00 WIB.

Optic terancang dan *data center* terbesar di Indonesia. Teknologi serat optik merupakan teknologi dengan kecepatan data yang mempunyai kapasitas lebih besar dan jarak yang lebih jauh dengan harga yang lebih rendah. Pada satelit, teknologi serat optik sangat bermanfaat untuk berbagai segi pengiriman data informasi, mulai dari lingkup lokal sampai telekomunikasi antar benua. Teknologi ini menggunakan cahaya untuk mengirimkan data. Cahaya yang membawa informasi data dapat dipandu melalui serat optik berdasarkan fenomena fisika yang disebut *total internal reflection*. Secara tinjauan cahaya sebagai gelombang elektromagnetik, informasi dibawa sebagai kumpulan gelombang-gelombang elektromagnetik terpadu yang disebut *mode*. Sistem telekomunikasi satelit merupakan sistem komunikasi radio dengan menggunakan satelit sebagai pengulang atau *repeater* dengan komponen utama adalah *space segment* (satelit) dan *ground segment*. Telekomunikasi dengan gelombang mikro harus memenuhi persyaratan *line of sight*, sehingga dalam jaringan gelombang mikro diperlukan stasiun-stasiun pengulang yang dipasang di tempat-tempat yang tinggi. Sinyal radio yang masuk dengan frekuensi sekitar 6 GHz diperkuat, lalu diturunkan frekuensinya ke sekitar 4 GHz, diperkuat lagi untuk kemudian dipancarkan kembali ke arah bumi.²

PT. X merupakan perusahaan yang fokus di bidang telekomunikasi dan multimedia, yang memiliki komitmen untuk membangun infrastruktur modern dengan tujuan mengurangi kesenjangan digital Indonesia dengan negara berkembang lainnya. Penggunaan teknologi Kabel *Fiber Optic* dan *coaxial* untuk kualitas terbaik selain mendapatkan layanan *unlimited Broadband Internet*, pelanggan akan mendapatkan bonus layanan PT. X

² Muh.Sulman. "Sistem Komunikasi Serat Optik Data Satelit", Jurnal Peneliti Pusat Teknologi Satelit, LAPAN, Vol 15, No.2, 2014, hlm. 58-63, http://jurnal.lapan.go.id/index.php/berita_dirgantara/article/download/2106/1914 diakses pada tanggal 26 February 2018, pada pukul 22.00 WIB.

cabletv dengan kualitas *Standard Definition (SD)* dan *High Definition (HD)*³

Baru-baru ini pihak PT. X melakukan pemberitahuan kenaikan tarif untuk Januari 2018 sebagai upaya kami untuk terus meningkatkan pelayanan PT. X, akan meningkatkan *bandwith* dan melakukan penyesuaian harga layanan PT. X sebesar 10-15% dari tarif lama mereka untuk penggunaan *provider* internet mereka pada tanggal 12 Desember 2017.

Keputusan yang dilakukan *provider* ini dinilai menjadi keputusan secara sepihak karena tidak diatur dalam perjanjian baku dan tidak memperhitungkan kenyamanan dari pihak Konsumen sendiri atas kenaikan harga internet dan pemberlakuan harga baru dalam jangka waktu yang terbilang singkat, hal ini berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen butir a yaitu:

“hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Dalam kasus ini Konsumen merasa tidak nyaman karena kenaikan tarif secara sepihak yang merugikan Konsumen, walaupun kenaikan tersebut didampingi dengan peningkatan kecepatan *broadband internet* hal tersebut belum tentu dibutuhkan oleh setiap Konsumen pengguna jasa layanan internet karena tidak adanya waktu yang ideal untuk para pengguna jasa layanan internet untuk memikirkan kenaikan harga secara sepihak tersebut.⁴

Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁵ Suatu perjanjian dapat berbentuk perjanjian negosiasi

³ <http://www.Biznetnetworks.com/id/> ,diakses pada tanggal 18 desember 2017, pada pukul 16.00 WIB.

⁴ [http://www."PT. X"networks.com/en/news-media/announcement/](http://www.),diakses pada tanggal 18 desember 2017, pada pukul 19.50 WIB.

⁵ Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan ke-21, Intermasa, 2005, hlm. 1

(*negotiated contracts*) atau perjanjian baku (*strandardized contract*). Pada perjanjian negosiasi para pihak dalam perjanjian tersebut dapat melakukan negosiasi atau tawar menawar isi perjanjian sebelum kedua belah pihak sepakat dengan perjanjian. Sedangkan pada perjanjian baku, perjanjian tersebut berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki Konsumen.⁶

Dari yang disampaikan di atas bahwa tidak adanya peraturan yang dicantumkan dalam klausula baku membuat posisi Pelaku Usaha pada umumnya bilamana disamakan dengan kedudukan Konsumen relatif dalam posisi yang lebih kuat. Penyusun melihat bahwa dengan tidak adanya aturan dalam perjanjian standar tentang kenaikan harga maka menimbulkan kerugian terhadap Konsumen karena tidak adanya waktu yang ideal bagi Konsumen untuk berfikir. Oleh karena itu, secara mendasar Konsumen sangat membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya *universal*. UUPK sangat diperlukan untuk melindungi Konsumen dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan secara sepihak oleh Pelaku Usaha.⁷

2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap Konsumen jasa layanan internet atas kenaikan harga yang tidak diatur dalam perjanjian baku yang dikeluarkan oleh Pelaku Usaha jasa layanan internet “PT. X” berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

3. Metode Penelitian

⁶ Lukman Santoso, Hukum Perikatan, Setara Press, 2016, hlm. 71.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-4, Sinar Grafika, 2014, hlm. 5

Metode penelitian merupakan unsur yang esensial yang harus ada dalam penelitian. Yang dimaksud dengan metode penelitian adalah suatu unsur yang harus ada dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang akhirnya bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis metodologis dan konsisten⁸. Penelitian hukum normatif menurut Soerjono Soekanto mencakup lima hal yaitu:⁹

- Penelitian terhadap asas-asas hukum.
- Penelitian terhadap sistematika hukum.
- Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, baik secara vertikal maupun horisontal.
- Penelitian terhadap perbandingan hukum.
- Penelitian terhadap sejarah hukum

Hukum normatif yaitu dimana penulis menggunakan sumber data sekunder sebagai data utama pada penelitian dan penulis juga menggunakan sumber hukum primer dan tersier sebagai sumber pendukung pada penelitian ini. Pengertian data secara umum, yaitu semua informasi mengenai variabel atau obyek yang diteliti. Lazimnya dalam penelitian dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan dari buku pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat disebut data primer atau *primary data* dan data yang diperoleh dari buku pustaka disebut data sekunder atau *secondary data*.¹⁰

Berikut penjelasan tentang sumber hukum primer, sekunder, dan tersier:

- a. Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang mengikat, yang merupakan bahan hukum utama untuk dilakukannya penelitian, yang terdiri dari norma atau kaidah dasar, Peraturan dasar dan Peraturan Perundang-undangan, yurisprudensi, traktat,

⁸ Soejono Soekanto, "Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat", Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 1995, hlm. 20.

⁹ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum., UI., 1984, hlm. 15.

¹⁰ Supra note 9, hlm.11.

dan hukum kebiasaan.

- b. Bahan Hukum Sekunder itu diartikan sebagai bahan hukum yang tidak mengikat tapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus memberikan petunjuk dimana penelitian akan mengarah
- c. Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya, yaitu: Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.¹¹

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang adanya perlindungan hukum terhadap masyarakat selaku Konsumen supaya hak-haknya tidak diabaikan begitu saja. Dengan demikian masyarakat selaku Konsumen tidak hanya dibebani kewajiban tetapi juga dapat menuntut hak-haknya. Sedangkan secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan hukum terhadap Konsumen pengguna layanan jasa internet atas kenaikan harga sepihak yang tidak diatur dalam perjanjian bakunya.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat dibuatnya penelitian hukum ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis:

Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan ke arah pengembangan atau kemajuan bidang ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya dalam ilmu hukum perlindungan Konsumen terhadap pengguna *provider* internet.

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009, hlm. 93.

b. Manfaat Praktis:

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan penyedia jasa layanan internet selaku penyedia jasa layanan internet, pemerintah selaku regulator, dan konsumen selaku pengguna provider internet yang menikmati layanan internet.

6. Sistematika Penulisan

Penulisan hukum ini akan tersusun dari 5 (lima) bab yang terurai secara sistematis yaitu sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini yang akan dibahas adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pada bab ini berisi bahasan tentang pengertian konsumen dan unsur-unsurnya, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan Pelaku Usaha, penyelesaian sengketa Konsumen.

BAB III: Tinjauan Umum Tentang Jasa Layanan Internet “PT.X” dan Perjanjian Baku.

Pada bab ini berisi penjelasan tentang pengertian umum tentang jasa layanan internet yaitu pengertian, tujuan, makna, jenis-jenis internet dan Perjanjian Baku beserta substansinya.

BAB IV: Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Layanan Internet “PT.X” Yang Tidak Diatur Dalam Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-Undang No 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pada bab ini berisikan pembahasan atau analisis perlindungan Konsumen kenaikan jasa layanan internet dalam perjanjian baku yang disediakan oleh Pelaku Usaha jasa layanan internet “PT.X”. Analisis mengacu pada Undang-Undang No 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V: Kesimpulan dan Saran.

Pada bab ini akan berisi kesimpulan yang dapat ditarik berkenaan dengan masalah penelitian yaitu perlindungan hukum terhadap Konsumen pengguna jasa layanan internet sepihak karena tidak di atur dalam perjanjian bakunya berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian dalam skripsi ini.