

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA
PENYEDIA INTERNET BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi pada Layanan Internet Zitline)**

(Skripsi)

Oleh

**GUSJIYANTI ARIES TIANO
NPM. 2212011453**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA PENYEDIA INTERNET BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi pada Layanan Internet Zitline)

Oleh

Gusjiyanti Aries Tiano

Praktik penyelenggaraan jasa layanan internet masih sering ditemukan permasalahan yang berpotensi merugikan konsumen, seperti gangguan jaringan, ketidaksesuaian antara kecepatan layanan dengan paket berlangganan, serta kurang optimalnya pemberian informasi dan penanganan keluhan oleh penyedia jasa. Penelitian ini mengkaji hubungan hukum antara konsumen dan pihak penyedia jasa layanan internet Zitline serta perlindungan konsumen terhadap jasa layanan internet Zitline ketika terjadi gangguan layanan.

Jenis penelitian ini adalah normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan empiris. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan berupa wawancara dengan konsumen layanan internet Zitline serta pihak terkait. Data dianalisis secara kualitatif untuk menilai penerapan ketentuan perlindungan konsumen dalam praktik.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa internet Zitline merupakan hubungan hukum perdata yang timbul dari perjanjian berlangganan layanan internet. Hubungan ini menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha, serta diatur dan dilindungi oleh ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen dan tanggung jawab penyedia layanan. Perlindungan konsumen dalam layanan internet Zitline belum sepenuhnya optimal karena masih terjadi wanprestasi seperti internet mati dan kecepatan internet tidak sesuai. Pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan informasi yang jelas masih menghadapi kendala, terutama terkait kualitas jaringan dan responsivitas pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan dan konsistensi pelaku usaha dalam melaksanakan kewajibannya guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif.

Kata Kunci: Hak Konsumen, Jasa Layanan Internet, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Consumer Protection in the Use of Internet Service Providers Based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection (A Study on Zitline Internet Services)

By

Gusjiyanti Aries Tiano

The practice of providing internet services still frequently presents problems that may cause harm to consumers, such as network disruptions, discrepancies between the promised internet speed and the subscribed package, as well as the lack of optimal information disclosure and complaint handling by service providers. This research examines the legal relationship between consumers and the internet service provider Zitline, as well as consumer protection in cases of service disruptions.

This study employs a normative-empirical research method using both statutory and empirical approaches. The data were collected through library research and field research, including interviews with Zitline internet service consumers and related parties. The data were analyzed qualitatively to assess the implementation of consumer protection regulations in practice.

The results of the research and discussion indicate that the legal relationship between consumers and the Zitline internet service provider is a civil legal relationship arising from an internet service subscription agreement. This relationship gives rise to reciprocal rights and obligations between consumers and business actors, and is regulated and protected by the provisions of the Consumer Protection Law to ensure the fulfillment of consumer rights and the responsibilities of service providers. Consumer protection in Zitline internet services is not yet fully optimal because there are still defaults such as internet outages and inadequate internet speeds. Fulfillment of consumer rights to convenience, security, and clear information still faces obstacles, especially related to network quality and responsiveness of customer service. Therefore, it is necessary to improve service quality and consistency of business actors in carrying out their obligations to realize effective consumer protection.

Keywords: Internet Service, Consumer Protection, Consumer Rights.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA
PENYEDIA INTERNET BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi pada Layanan Internet Zitline)

Oleh

Gusjiyanti Aries Tiano

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PENGGUNA JASA PENYEDIA INTERNET
BERDASARKAN UNDANG- UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi pada
Layanan Internet Zitline)**

Nama Mahasiswa : **Gusjiyanti Ariess Tiano**

No. Pokok Mahasiswa : **2212011453**

Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**



Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.
NIP 197309291998021001

Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIP 199203152025211060

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP 197404132005011001

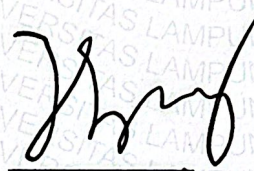
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

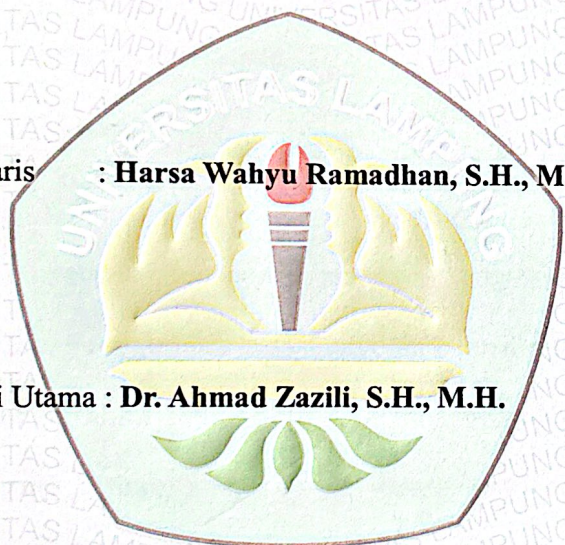
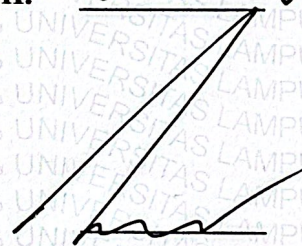
Ketua : Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.



Sekretaris : Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.



Penguji Utama : Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Maret 2026

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gusjiyanti Aries Tiano

NPM : 2212011453

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Penyedia Internet Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Layanan Internet Zitline)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2025 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 05 Maret 2026



Gusjiyanti Aries Tiano
NPM 2212011453

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Gusjiyanti Aries Tiano, biasa di panggil Gusji, penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 16 Agustus 2004 dan berdomisili di Kota Bandar Lampung. Penulis merupakan anak tunggal dari Bapak Rohayanto dan Ibu Tati Karyati A. Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak- Kanak (TK) Al-Bustan di Kota Bandar Lampung pada tahun 2009, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Perumnas Way Kandis, Kota Bandar Lampung pada tahun 2010, lalu melanjutkan ke tahap Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 19 Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung dan tamat pada tahun 2019, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung hingga tahun 2022.

Penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Hukum melalui jalur UTBK SBMPTN pada tahun 2022. Penulis aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Perdata sebagai anggota. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata pada tahun 2025 selama 31 hari di Desa Bandarsari, Kecamatan Padang Ratu, Kabupaten Lampung Tengah.

MOTO

"Orang yang paling tidak bahagia ialah mereka yang paling takut pada perubahan".

(Mignon McLaughlin)

"In a gentle way, you can shake the world."

(Mahatma Gandhi)

"Hukum yang dijalankan dengan adil akan melahirkan pelayanan yang berkualitas dan kepercayaan konsumen yang berkelanjutan."

(Gusjiyanti Aries Tiano)

PERSEMBAHAN



Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan sepanjang masa. Dengan penuh rasa Syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Ayah dan Bunda tercinta, yang tidak pernah berhenti menyayangi, mendidik, dan mendoakan dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas cinta yang tulus, pengorbanan tanpa batas, serta doa yang tak pernah putus. Semoga setiap keberhasilan ini menjadi kebanggaan dan wujud kecil dari bakti serta rasa terima kasih yang tak terhingga.

SANWANCANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi berjudul **“Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Penyedia Internet Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Layanan Internet Zitline).”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung. Dalam proses penulisan ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan masukan yang berharga dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung sekaligus sebagai Pembahas 1, terimakasih sudah dengan penuh perhatian telah memberikan nasihat, masukan, kritik, dan saran yang sangat berharga dan membangun, sehingga menjadi cahaya penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Bapak Moh. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada Bapak atas waktu yang telah Bapak luangkan, kesabaran yang tiada hentinya, serta kesediaan Bapak memberikan semangat, motivasi, pemikiran, arahan, masukan, kritik, saran, nasihat, dan bimbingan. Dukungan Bapak sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H. sebagai Dosen Pembimbing 2, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak atas waktu dan perhatian yang telah Bapak berikan dengan penuh kesabaran. Kebesaran hati dan ketersediaan Bapak dalam memberikan pemikiran, arahan, masukan, kritik, saran, serta bimbingan yang berharga menjadi sumber kekuatan bagi penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Muhammad Havez, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembahas II, dengan penuh kelembutan dan kebijaksanaan telah memberikan nasihat, masukan, kritik, dan saran yang sangat berharga dan membangun, yang menjadi sumber inspirasi dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Budi Rizki Husin, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik yang dengan penuh perhatian dan kesungguhan telah membimbing serta

memberikan arahan berharga kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

8. Kepada seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya para dosen Bagian Hukum Perdata. Dengan penuh pengabdian dan dedikasi, mereka telah dengan tulus memberikan ilmu serta dukungan, baik secara teknis maupun administratif, yang sangat berarti bagi penulis selama proses menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung.
9. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
10. Untuk kedua orang tuaku tercinta dan seluruh keluarga besar yang selalu setia menyelimuti perjalanan hidup penulis dengan doa penuh kasih dan dukungan tiada henti, sehingga penulis mampu melewati masa studi ini hingga tuntas dengan penuh harapan dan kekuatan.
11. Sahabat terbaik penulis, Kansa Sayidina Maldini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya selalu hadir memberikan dorongan, doa, menemani di setiap proses, perhatian yang selalu menguatkan ketika penulis hampir menyerah, serta menjadi tempat berbagi cerita dan semangat. Kehangatan persahabatan dan dukungan yang diberikan menjadi bagian penting dalam penyelesaian skripsi ini. Di antara proses panjang yang penuh tantangan, kamu adalah sosok yang selalu mengingatkan bahwa penulis tidak berjalan sendirian. Semoga kebaikan, kesabaran, dan ketulusanmu menjadi catatan amal yang tidak pernah terputus. Semoga persahabatan ini terus terjalin hingga selamanya.

12. Adik Sepupu Perempuan, Yuko Nur Fitriani, Yuki Shakilla Sabeen. Terima kasih kepada adik sepupu tercinta yang selalu memberikan keceriaan, dukungan, dan semangat dengan caranya sendiri. Kehadiranmu menjadi pengingat bagi penulis untuk tetap tersenyum dan tidak mudah menyerah di tengah proses penyusunan skripsi ini. Perhatian sederhana, doa, serta kata-kata penyemangat yang tulus menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis untuk terus melangkah hingga tahap akhir. Semoga apa yang penulis capai hari ini dapat menjadi motivasi bagi adik untuk terus berani bermimpi, berusaha, dan tidak takut menghadapi proses. Teruslah tumbuh menjadi pribadi yang baik, berani, dan penuh semangat dalam meraih cita-cita.
13. Teman-teman di masa perkuliahan yaitu Kansa, Syakira, Metri, Dini, Tata, Beatrix, Sabrina, Syahla, Chantika, Reza, Fatih, Imam, Fikri, Fahmi. Terima kasih sudah menjadi keluarga baru. Terima kasih atas hangatnya kebersamaan, tawa yang selalu menguatkan, dan dukungan yang menjadi penyemangat di tengah lelah. Kehadiran kalian menjadikan proses skripsi ini bukan hanya perjalanan akademik, tetapi juga perjalanan persahabatan yang penuh kenangan.
14. Teman-teman Squad Nganu yaitu Wulan, Intan, Kemas, Endriko, Sabil, Hadis, Refanza, Azka. Terima kasih sudah menjadi tempat untuk melepas penat, memberikan semangat serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman KKN UNILA 2025 di Desa Bandarsari, Kecamatan Padang Ratu, Kabupaten Lampung Tengah, Septi, Annisa, Sasa, Jakub, Pandu,

Reza. Terima kasih atas kebersamaan yang indah selama 31 hari, semoga kesuksesan selalu menyertai kita semua.

16. Sahabat Evi Tamara, S.Pd., Gr. Terima kasih sudah bersedia membantu mengarahkan, memberi semangat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada pemilik NPM 2352011100, Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk setiap dukungan, waktu, tenaga, serta sudah setia menemani dan kebersamai penulis sedari awal hingga akhir perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi pendengar, pemberi masukan, serta partner yang baik selama 7 tahun belakang, semoga kita berdua dapat meraih kesuksesan di kemudian hari dan selalu kebersamai di setiap keadaan.
18. Kepada PT Araz Inti Line (Zitline) yang telah memberikan kesempatan, informasi, serta dukungan kepada penulis dalam proses pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini.
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Bandar Lampung, 05 Maret 2026

Gusjiyanti Aries Tiano
2212011453

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
SANWANCANA	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsumen.....	7
2.2 Perlindungan Konsumen	9
2.3. Pelaku Usaha	10
2.4. Perjanjian.....	15
2.5. Penyedia Jasa Internet	20
2.6. Hubungan Hukum	21
2.7. Kerangka Pikir.....	24

III. METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Pendekatan Penelitian	28
3.3. Data dan Sumber Data	29
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5. Metode Penelitian	30
3.6. Analisis Data	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pihak Penyedia Jasa Internet Zitline	32
4.1.1. Gambaran Umum PT Araz Inti Line (Zitline).....	33
4.1.1.1. Profil Perusahaan Zitline.....	33
4.1.1.2. Produk dan Layanan Internet Zitline.....	35
4.1.2. Hubungan Hukum Antara Konsumen Dan Zitline terhadap Kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Zitline terhadap Gangguan Layanan Internet	36
4.1.3. Analisis Yuridis Surat Kesanggupan Berlangganan ZITLINE Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	41
4.1.3.1. Analisis Substansi Klausula Perjanjian.....	41
4.1.3.2. Evaluasi Berdasarkan Prinsip Perlindungan Konsumen	43
4.2. Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Internet Zitline Ketika Terjadi Gangguan Layanan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	44
4.2.1. Implementasi Perlindungan Konsumen pada Layanan Internet Zitline	52
4.2.1.1. Permasalahan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Internet Zitline.....	53
4.2.1.2. Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Berdasarkan Pasal 4 UUPK.....	61
4.2.1.3. Pelaksanaan Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan Pasal 7 UUPK	64
4.2.1.4. Larangan bagi Pelaku Usaha Berdasarkan Pasal 8 UUPK.....	66

4.2.2. Tanggaung Jawab Pelaku Usaha (PT Araz Inti Line/Zitline).....	68
4.2.2.1. Hak Dan Tanggung Jawab Kontraktual.....	75

V. PENUTUP	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Ringkasan Kasus Sengketa Konsumen Layanan Internet Zitline	47
Tabel 2 Pemetaan Temuan Lapangan terhadap Pasal 8 UUPK.....	69
Tabel 3 Pemetaan Hambatan Regulatoris Perlindungan Konsumen	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir..... 24

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digitalisasi telah mengubah fundamental kehidupan masyarakat modern, akses internet menjadi kebutuhan primer yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas sehari-hari. Internet telah bertransformasi dari sekadar sarana komunikasi menjadi tulang punggung berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, bisnis, hiburan, hingga pelayanan publik. Dalam konteks Indonesia, penetrasi internet terus mengalami pertumbuhan yang signifikan, dengan jumlah pengguna internet mencapai lebih dari 200 juta orang pada tahun 2023, yang menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan konektivitas digital.¹

Masyarakat modern sangat bergantung pada layanan internet untuk berbagai keperluan, seperti pekerjaan, pendidikan, komunikasi, dan hiburan. Gangguan jaringan dapat menyebabkan kerugian yang signifikan bagi konsumen, baik secara materiil maupun immaterial.² Dalam hubungan antara pengguna jaringan dan penyedia layanan, seringkali terdapat ketidakseimbangan posisi. Pelaku usaha memiliki informasi dan kekuatan yang lebih besar dibandingkan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan. Pertumbuhan masif pengguna internet ini berbanding lurus dengan berkembangnya industri penyedia layanan internet (Internet Service Provider/ISP) di Indonesia. Berbagai perusahaan telekomunikasi dan teknologi berlomba-lomba menawarkan layanan internet dengan berbagai paket dan kualitas yang beragam. Salah satu pemain yang berkembang dalam industry ini adalah Zitel, yang merupakan penyedia layanan internet yang melayani berbagai segmen konsumen dengan menawarkan solusi konektivitas untuk kebutuhan rumah tangga maupun bisnis.

¹ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). *Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2023*.

² Mario, F., Jayadi, H., Simanjuntak, M. (2023). *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Internet*, Jurnal Hukum To-Ra, 9(SI):124.

Di era globalisasi kebutuhan media komunikasi dan transmisi data yang berkualitas tinggi dan mampu mengakomodir setiap bentuk kegiatan usaha maupun pribadi semakin dirasa sangatlah penting. Hal ini sangat dibutuhkan tidak hanya pada Penduduk Kota melainkan sampai pada Penduduk Desa. Suasana persaingan yang terbuka, keterbatasan media akses pada daerah - daerah terpencil serta perubahan lingkungan yang sangat begitu cepat tersebut, ZITLINE hadir. Didalam perjalanannya seluruh Tim ZITLINE telah berpengalaman dalam bidangnya Internet Service Provider sejak tahun 2002 dan dengan tekad yang kuat demi terciptanya Visi dan Misi, ZITLINE resmi berdiri pada tanggal 10 Oktober 2016. Dengan percepatannya ZITLINE memperluas jaringan dengan membuka Subnet di Kota, Kabupaten, Kecamatan dan Desa dengan memberdayakan Tim Support Local yang terampil dan handal. Hal ini didasari untuk mendukung program pemerintah dalam pemerataan Internet di seluruh Indonesia, khususnya pada Daerah-Daerah Desa/Terpencil yang sulit mendapatkan Akses Internet. Kantor ZITLINE beralamat di Jl. Pramuka Darfa 3, Blok B, No. 9, Langkapura, Kota Bandar Lampung, 35154. ZITLINE memiliki beberapa daerah cakupan di Bandar Lampung, Lampung Selatan, dan Pesawaran.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan industri ini, muncul berbagai permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen. Kompleksitas layanan internet yang melibatkan aspek teknis, kontrak berlangganan, kualitas layanan, dan penanganan keluhan konsumen seringkali menimbulkan kesenjangan informasi antara penyedia layanan dan konsumen. Konsumen sebagai pihak yang relatif lemah dalam posisi tawar-menawar seringkali mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak transparan, kualitas layanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, atau penanganan komplain yang tidak memuaskan.³

Gangguan jaringan, seperti koneksi lambat, putus-putus, atau tidak tersedia sama sekali, dapat menyebabkan berbagai kerugian bagi konsumen. Kerugian tersebut dapat berupa kerugian finansial, kehilangan waktu, atau gangguan terhadap

³ Diyantari, P. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Internet Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Skripsi). UIN Riau.

aktivitas sehari-hari. Konsumen membutuhkan kepastian hukum mengenai hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan jaringan internet. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut adanya penyesuaian dalam regulasi dan perlindungan hukum. Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka kerja yang fleksibel untuk menghadapi tantangan-tantangan baru di era digital. Semakin meningkatnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka, membuat konsumen lebih berani untuk menuntut hak mereka sebagai konsumen jika mereka merasa dirugikan. Hal ini juga membuat para pelaku usaha untuk lebih hati-hati dalam memberikan layanan kepada konsumen.

Permasalahan perlindungan konsumen dalam layanan internet mencakup berbagai dimensi yang kompleks. Pertama, aspek transparansi informasi mengenai spesifikasi layanan, kecepatan internet yang dijanjikan, dan batasan-batasan penggunaan seringkali tidak dijelaskan secara jelas kepada konsumen sebelum mereka memutuskan untuk berlangganan.⁴ Kedua, praktik penagihan yang tidak transparan, termasuk biaya tersembunyi dan perubahan tarif tanpa pemberitahuan yang memadai kepada konsumen. Ketiga, kualitas layanan yang tidak konsisten, termasuk gangguan koneksi, kecepatan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dan waktu pemulihan layanan yang tidak memadai ketika terjadi gangguan.⁵

Permasalahan muncul dalam hal penanganan keluhan konsumen yang seringkali tidak responsif dan tidak memberikan solusi yang memuaskan. Konsumen seringkali menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan customer service, mendapatkan kompensasi atas gangguan layanan, atau bahkan membatalkan langganan tanpa dikenakan penalti yang berlebihan. Hal ini menunjukkan lemahnya implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam industri penyedia layanan internet.⁶ Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

⁴ Mario, F., Jayadi, H., & Simanjuntak, M. (2023). *Op.Cit*, hlm.125.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

Perlindungan Konsumen, yang memberikan landasan hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen dalam berbagai transaksi barang dan jasa. Namun, implementasi undang-undang ini dalam konteks layanan internet masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan karakteristik unik dari layanan digital yang berbeda dengan produk fisik konvensional.

Zitline sebagai salah satu penyedia layanan internet yang berkembang di Indonesia menjadi objek studi yang menarik untuk dikaji dari perspektif perlindungan konsumen. Sebagai perusahaan yang beroperasi dalam industri yang sangat kompetitif, Zitline menghadapi tantangan untuk memberikan layanan berkualitas sambil tetap menjaga profitabilitas bisnis. Analisis terhadap praktik bisnis Zitline dalam konteks perlindungan konsumen dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam industri ISP di Indonesia.

Studi ini akan fokus pada perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penyedia internet Zitline, yang merupakan salah satu penyedia layanan internet di Indonesia. Dengan menelaah aspek perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penelitian ini untuk mengidentifikasi sejauh mana hak konsumen terlindungi dan tanggung jawab penyedia jasa dalam menjaga kualitas layanan serta menyelesaikan keluhan konsumen ketika terjadi gangguan layanan.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat layanan internet telah menjadi infrastruktur kritis yang mendukung berbagai aspek kehidupan masyarakat. Gangguan atau ketidakpuasan terhadap layanan internet tidak hanya berdampak pada individu konsumen, tetapi juga dapat mempengaruhi produktivitas ekonomi dan sosial secara lebih luas. Oleh karena itu, memastikan adanya perlindungan konsumen yang efektif dalam layanan internet menjadi kepentingan publik yang penting.⁷

⁷ Mario, F., Jayadi, H., & Simanjuntak, M. (2023). *Op.Cit*, hlm.134.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengangkat permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara konsumen dan pihak penyedia jasa layanan internet Zitline?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap jasa layanan internet Zitline ketika terjadi gangguan layanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3. Ruang Lingkup

Penelitian ini mencakup dua ruang lingkup, yaitu ruang lingkup pembahasan dan ruang lingkup bidang ilmu. Ruang lingkup pembahasan berfokus pada Perlindungan Konsumen khususnya mengenai perlindungan konsumen terhadap penyedia jasa internet. Sedangkan ruang lingkup bidang ilmu yang digunakan adalah Hukum Keperdataan.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis hubungan hukum antara konsumen dan pihak penyedia jasa layanan internet Zitline.
2. Menganalisis perlindungan konsumen terhadap jasa layanan internet Ketika terjadi gangguan layanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dalam konteks layanan teknologi informasi. Dengan mengkaji perlindungan hukum bagi pengguna Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dalam konteks layanan teknologi informasi. Dengan mengkaji perlindungan hukum bagi pengguna.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Konsumen/Pengguna Jaringan Zitline: Memberikan pemahaman mengenai hak-hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 serta langkah-langkah yang dapat diambil apabila terjadi gangguan layanan.
2. Bagi Pelaku Usaha (Zitline): Menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum perlindungan konsumen, terutama dalam menangani gangguan jaringan dan menyelesaikan keluhan pelanggan.
3. Bagi Pemerintah atau Regulator: Memberikan gambaran tentang perlunya pengawasan dan penegakan hukum yang lebih efektif terhadap layanan digital agar perlindungan konsumen dapat diwujudkan secara optimal.
4. Bagi Penulis: Menjadi bahan rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait perlindungan konsumen di bidang jasa teknologi dan komunikasi

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan consument. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembeduk.”⁸ Istilah yang paling dekat dengan konsumen adalah “pembeli”. Konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi secara langsung, bukan untuk diproduksi ulang atau diperjualbelikan kembali.⁹

Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.¹⁰ Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). UUPK menyatakan “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.”¹¹ Konsumen tidak terbatas pada manusia saja, melainkan bisa mencakup pembelian barang untuk hewan peliharaan, atau organisasi nirlaba yang membeli barang untuk kegiatan sosial.

⁸ N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005, hlm. 23.

⁹ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 24.

¹¹ Zulham, S.Hi, M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

Konsumen memiliki beberapa jenis, diantaranya adalah berdasarkan tujuan kegunaannya dan berdasarkan subjeknya. Konsumen berdasarkan tujuan kegunaannya dapat dibagi menjadi konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen Akhir, menggunakan barang/jasa untuk kebutuhan sendiri. Contoh: Ibu rumah tangga membeli sabun untuk mandi. Sedangkan Konsumen Antara (antara produsen dan konsumen akhir) menggunakan barang atau jasa untuk proses produksi lebih lanjut. Contoh: Perusahaan membeli kertas untuk mencetak produk mereka.¹² Namun dalam konteks hukum perlindungan konsumen, yang dimaksud “konsumen” adalah konsumen akhir. Selanjutnya berdasarkan subjeknya konsumen dibagi menjadi konsumen individu (perseorangan atau rumah tangga) dan konsumen institusional (lembaga non-profit atau organisasi yang menggunakan produk untuk operasional, bukan bisnis).

Hak konsumen diperluas dalam UUPK menjadi sembilan hak dan hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 UUPK, hak-hak tersebut antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

¹² Mubyarto. *Pengantar Ekonomi Konsumen*. BPFE Yogyakarta, 1990.

2.2 Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.¹³ Cakupan perlindungan konsumen dibagi menjadi dua aspek, yaitu:¹⁴

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan konsumen; dan
2. Perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-syarat yang tidak adil.

Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya merupakan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian, terdapat tiga hak dasar dalam melindungi konsumen, yaitu:¹⁵

1. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik dari kerugian personal dan kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Pengertian hukum perlindungan konsumen sendiri adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.¹⁶ Hukum perlindungan konsumen juga merupakan keseluruhan peraturan perundangundangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya, serta putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan

¹³ Wiwik Sri Widiarty. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT Komodo Books, 2016, hal. 9.

¹⁴ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hal. 22.

¹⁵ Abdul Halim Barkatullah. *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, 2016, hal. 15.

¹⁶ Yapiter Marpi. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri, 2020, hal. 103.

konsumen.¹⁷ Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah guna meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, selain itu secara tidak langsung dapat mendorong rasa tanggung jawab pelaku usaha ketika menyelenggarakan kegiatan usahanya.¹⁸

2.3. Pelaku Usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.¹⁹ Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001:

1. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
2. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama- sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain:
 - a. Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).

¹⁷ Zulham, *op.cit.*, hal. 24.

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah. *Op. cit.*, hal. 23.

¹⁹ Harry Duintjer Tebbens, 1980, *International Product Liability*, Sijthoff & Noordhaff International Publishers, Netherland, hlm. 4.

- b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

Hak Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 6 UUPK, adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- b. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- c. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- d. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- c. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 8 UUPK adalah larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi, antara lain:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha berdasarkan Pasal 10 UUPK adalah larangan untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :

1. Harga suatu barang dan/atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah; dan
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan, suatu badan usaha diwajibkan berbentuk badan hukum. Pelaku usaha dalam hukum Indonesia mencakup setiap orang perseorangan maupun badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, yang menjalankan kegiatan ekonomi dalam wilayah hukum Indonesia. Pelaku usaha dapat dibedakan menjadi pelaku usaha perseorangan dan pelaku usaha berbentuk badan usaha, yang masing-masing memiliki karakteristik tanggung jawab hukum yang berbeda.²⁰ Pada dasarnya pelaku usaha terdiri dari badan usaha berbentuk badan hukum dan badan usaha bukan berbentuk badan hukum, sebagai berikut:

1. Badan Usaha Berbentuk Badan Hukum

Karakteristik suatu badan hukum yaitu adanya pemisahan kekayaan pemilik dengan kekayaan badan usaha, sehingga pemilik hanya bertanggung jawab sebatas harta yang dimilikinya.²¹ Berikut adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum:

- a. Perseroan Terbatas (PT)

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, Perseroan Terbatas adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal yang terbagi dalam saham, serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Karena PT adalah persekutuan modal, maka pemegang saham

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 19.

²¹ Yohana. *Tanggung Jawab Hukum Atas Bentuk Usaha Badan Hukum dan Bentuk Usaha Non Badan Hukum*. Jurnal Mercatoria, Vol. 8, No. 1, Juni 2015, hal. 48

hanya bertanggung jawab sebatas saham yang dimilikinya dan tidak meliputi harta kekayaan pribadinya.

b. Yayasan

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan, Yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukkan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota. Yayasan dapat melakukan kegiatan usaha untuk menunjang pencapaian maksud dan tujuannya dengan cara mendirikan badan usaha dan/atau ikut serta suatu badan usaha.

c. Koperasi

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi memiliki sifat keanggotaan sukarela, tidak ada paksaan untuk menjadi anggota koperasi dan terbuka bahwa tidak ada pengecualian untuk menjadi anggota koperasi.

2. Badan Usaha Bukan Badan Hukum

Badan usaha bukan badan hukum memiliki karakteristik, yaitu tidak ada pemisahan antara kekayaan badan usaha dengan kekayaan pemiliknya. Berikut merupakan badan usaha bukan berbentuk badan hukum, yaitu:

a. Persekutuan Perdata

Berdasarkan Pasal 1618 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Persekutuan perdata (*maatschap*) adalah perjanjian di mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu ke dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya.²²

²² Agus Sardjono, et.al., *Pengantar Hukum Dagang*, Cet. 3, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 26.

b. Firma

Berdasarkan Pasal 16 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Firma merupakan suatu perseroan yang didirikan untuk melakukan suatu usaha di bawah satu nama bersama. Menurut Pasal 18 KUHD, para anggota memiliki tanggung jawab renteng terhadap firma.

c. Persekutuan Komoditer (CV)

Persekutuan Komanditer (*Commanditaire Vennootschap/CV*) adalah bentuk badan usaha bukan berbadan hukum yang didirikan oleh dua orang atau lebih untuk menjalankan usaha secara bersama dengan pembagian peran dan tanggung jawab yang berbeda di antara para sekutu.²³ Dalam CV terdapat dua jenis sekutu, yaitu sekutu komplementer (sekutu aktif) dan sekutu komanditer (sekutu pasif).²⁴ CV banyak digunakan dalam praktik usaha kecil dan menengah karena prosedur pendiriannya relatif sederhana, meskipun memiliki konsekuensi tanggung jawab pribadi bagi sekutu komplementer.²⁵

2.4. Perjanjian

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”²⁶ Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”²⁷ Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hukum, perjanjian memiliki kekuatan yang mengikat layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Pengertian perjanjian sering disejajarkan dengan pengertian kontrak. Meskipun ada beberapa pakar hukum yang membedakan dua istilah tersebut.

²³ Abdulkadir Muhammad. *Op. cit.*, hlm. 27.

²⁴ Agus Sardjono, et al. *Op. cit.*, hlm. 30.

²⁵ Abdulkadir Muhammad. *Op. cit.*, hlm. 29.

²⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Itkhasar Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai Pustaka. 2005. h. 458.

²⁷ Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007, h. 363.

Kembali kepada peraturan perundang-undangan seperti yang tercantum dalam Bab II Buku Ketiga KUH Perdata yang berjudul “*Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Perjanjian*” secara jelas terlihat bahwa undang- undang memberikan pengertian yang sejajar antara kontrak dan perjanjian. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa perjanjian dan kontrak diartikan lebih kurang sama. Dengan demikian segala ketentuan yang terkait dengan hukum perjanjian juga berlaku dalam hukum kontrak.

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang mengemukakan empat syarat,yaitu :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah “persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.”²⁸
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Menurut 1329 KUH Perdata kedua belah pihak harus cakap menurut hukum. Kecakapan bertindak adalah kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Dimana perbuatan hukum ialah perbuatan yang menimbulkan akibat hukum. Ada beberapa golongan oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap yaitu:
 - a. Orang yang belum dewasa. Menurut Pasal 330 KUH Perdata, belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 tahun dan belum pernah kawin. Apabila perkawinan itu dibubarkan sebelum mereka genap 21 tahun maka tidak berarti mereka kembali lagi dalam keadaan belum dewasa.
 - b. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan. Dalam pasal 433 KUH Perdata, disebutkan bahwa setiap orang dewasa yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak, atau mata gelap, harus di bawah pengampuan jika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya. Seseorang yang telah dewasa dapat juga berada di bawah pengampuan karena keborosannya.

²⁸ Salim MS, *Hukum Kontrak, Teori & Tekriik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008. h. 33.

- c. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Tetapi dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sesuai dengan pasal 31 ayat (2) Undang-undang No. 1 Tahun 1974 jo. SEMA No.3 Tahun 1963.
3. Adanya suatu hal tertentu. Sebuah objek dapat menjadi pokok dalam suatu perjanjian. Objek yang diperjanjikan harus berupa suatu barang atau hal yang jelas dan tertentu. Berdasarkan Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), hanya barang yang dapat diperdagangkan yang bisa dijadikan sebagai objek dalam suatu perjanjian. Sementara itu, Pasal 1333 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu perjanjian harus memiliki objek yang setidaknya dapat ditentukan jenisnya. Tidak menjadi masalah jika jumlah barang tersebut belum pasti, selama nantinya dapat ditentukan atau dihitung.
4. Adanya sebab yang halal. Undang-undang tidak secara eksplisit memberikan definisi mengenai sebab (*oorzaak* atau *causa*). Sebab di sini bukan merujuk pada motivasi atau alasan pribadi para pihak dalam membuat perjanjian, karena hal tersebut bukan merupakan perhatian hukum. Yang dimaksud dengan sebab yang tidak sah adalah apabila isi dari perjanjian tersebut bertentangan dengan ketentuan undang-undang, norma kesusilaan, atau ketertiban umum.

Ada beberapa unsur-unsur yang tercantum dalam kontrak, yaitu :

1. Adanya hubungan hukum, hubungan hukum ini merupakan hubungan yang menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum yaitu timbulnya hak dan kewajiban.
2. Adanya subjek hukum, Subjek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban. Subyek dalam hukum perjanjian termasuk subyek hukum yang diatur dalam KUH Perdata, yang diketahui bahwa Hukum Perdata mengkualifikasikan subjek hukum terdiri dari dua bagian yaitu manusia dan badan hukum. Sehingga yang membentuk perjanjian menurut Hukum Perdata bukan hanya manusia secara individual maupun kolektif, tetapi juga badan hukum atau *rechtsperson*, misalnya Yayasan, Koperasi dan Perseroan Terbatas.

3. Adanya prestasi. Prestasi menurut Pasal 1234 KUH Perdata terdiri atas untuk memberi sesuatu, untuk berbuat sesuatu, dan untuk tidak berbuat sesuatu.
4. Di bidang harta kekayaan. Pada umumnya kesepakatan yang telah dicapai antara dua atau lebih pelaku bisnis dituangkan dalam suatu bentuk tertulis dan kemudian ditandatangani oleh para pihak. Dokumen tersebut disebut sebagai “Kontrak Bisnis” atau “Kontrak Dagang”.²⁹

Menurut Subekti, perikatan merupakan hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, di mana salah satu pihak memiliki hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lainnya, sementara pihak yang dituntut berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.³⁰ Perikatan dapat timbul dari dua sumber, yaitu dari perjanjian dan dari undang-undang. Perikatan yang bersumber dari undang-undang dapat dibedakan lagi menjadi dua jenis, yaitu perikatan yang semata-mata muncul karena ketentuan undang-undang (sebagaimana diatur dalam Pasal 1352 KUH Perdata), dan perikatan yang timbul akibat tindakan seseorang. Lebih lanjut, perikatan yang muncul karena perbuatan seseorang dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu perikatan yang timbul dari perbuatan yang dibenarkan hukum dan perikatan yang timbul dari perbuatan yang bertentangan dengan hukum (mengacu pada Pasal 1353 KUH Perdata).

Suatu tindakan yang dilakukan secara sah dalam bentuk perjanjian memiliki kekuatan hukum yang mengikat, dan menimbulkan akibat hukum sebagai berikut:

- a. Pihak-pihak yang membuat perjanjian wajib mentaati isi perjanjian tersebut, serta tunduk pada prinsip kepatutan, kebiasaan yang berlaku, dan ketentuan dalam undang-undang (mengacu pada Pasal 1240, 1338, dan 1339 KUH Perdata).
- b. Perjanjian tersebut harus dijalankan dengan itikad baik oleh para pihak yang terlibat, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata.

²⁹ M. Husni, *Tinjauan Umum Mengenai Kontrak*. 2009.

³⁰ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2004), hlm. 1.

- c. Apabila debitur melakukan tindakan yang merugikan kepentingan kreditur, maka kreditur memiliki hak untuk mengajukan pembatalan atas tindakan tersebut melalui Actio Pauliana (berdasarkan Pasal 1341 KUH Perdata).

Didalam perjanjian memiliki 4 asas secara umum yang harus dimengerti dalam membuat suatu perjanjian :

1. Asas konsensualisme, terkandung di dalam ketentuan Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata, yang menyatakan bahwa suatu perjanjian sah jika terdapat kesepakatan diantara para pihak yang nantinya akan mengikat para pihak. Berdasarkan asas konsensualisme itu, dianut paham bahwa sumber kewajiban kontraktual adalah bertemunya kehendak (*convergence of wills*) atau konsensus para pihak yang membuat kontrak.³¹ Cacat kehendak (*wilsgebreke*) yang mempengaruhi timbulnya perjanjian. Dalam BW cacat kehendak meliputi 3 (tiga) hal, yaitu :
 - a. Kesesatan atau *dwaling* (Pasal 1322 KUHPerdata),
 - b. Penipuan atau *bedrog* (Pasal 1323 KUHPerdata),
 - c. Paksaan atau *dwang* (Pasal 1328 KUHPerdata),
2. Asas Kekuatan Mengikatnya Kontrak (*Pacta Sunt Servanda*), merupakan asas yang berhubungan dengan akibat dari suatu perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* termuat dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUPerdata yang menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Artinya bahwa undangundang mengakui dan menempatkan posisi perjanjian yang dibuat oleh para pihak sejajar dengan pembuatan undang-undang.
3. Asas Kebebasan Berkontrak, merupakan suatu asas yang mempunyai posisi yang sentral dalam hukum kontrak, meskipun tidak di tuangkan menjadi aturan hukum tetapi asas kebebasan berkontrak ini memiliki pengaruh yang sangat kuat didalam hubungan kontraktual diantara para pihak. Asas kebebasan berkontrak merupakan tiang sistem hukum perdata, khususnya hukum perikatan yang diatur Buku III KUPerdata.³² Bahkan

³¹ Ridwan Khirandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Bagian Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 27.

³² Ridwan Khairandy II, *Op.Cit.*, hlm. 86.

menurut Rutten, hukum kontrak, seluruhnya didasarkan pada asas kebebasan berkontrak.³³ Sutan Remy Sjahdeini menyimpulkan ruang lingkup asas kebebasan berkontrak sebagai berikut:³⁴

- a. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
 - b. Kebebasan untuk memilih dengan pihak siapa ia ingin membuat perjanjian;
 - c. Kebebasan untuk memilih causa perjanjian yang akan dibuatnya;
 - d. Kebebasan untuk menentukan obyek suatu perjanjian;
 - e. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;
 - f. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undangundang yang bersifat opsional.
4. Asas Itikad Baik, Pasal 1338 ayat (3) menyatakan bahwa “Perjanjianperjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Itikad baik yang bersifat nisbi memperhatikan tingkah laku dan sikap yang nyata dari subjek. Wirjono Prodjodikoro membagi itikad baik menjadi dua macam, yaitu :
- a. Itikad baik pada waktu mulai berlakunya suatu hubungan hukum.
 - b. Itikad baik pada waktu mulai berlakunya suatu hubungan hukum.

2.5. Penyedia Jasa Internet

Internet Service Provider (ISP) adalah perusahaan atau organisasi yang menyediakan akses internet kepada individu, bisnis, dan organisasi lain.³⁵ ISP berfungsi sebagai penghubung antara pengguna akhir dengan jaringan internet global. ISP sendiri merupakan entitas yang memiliki infrastruktur jaringan dan teknologi yang diperlukan untuk memberikan layanan konektivitas internet.³⁶ Mereka mengelola server, router, dan perangkat jaringan lainnya untuk

³³ Purwahid Patrik, *Asas Itikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 1986, hlm., 3.

³⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 47.

³⁵ Douglas E. Comer, *Computer Networks and Internets*, (New Jersey: Prentice Hall, 2015), hlm. 289.

³⁶ Onno W. Purbo, *Teknologi Internet untuk Pendidikan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), hlm. 45.

memungkinkan transmisi data antara komputer pengguna dan server di seluruh dunia. Douglas E. Comer mendefinisikan ISP sebagai organisasi yang menyediakan akses ke internet untuk pelanggan dengan menyediakan koneksi dari jaringan pelanggan ke internet.³⁷ Sementara itu, Behrouz A. Forouzan menyatakan bahwa ISP adalah perusahaan yang menyediakan akses internet kepada pelanggan melalui berbagai teknologi koneksi.³⁸ Selain itu, ISP menawarkan layanan pemeliharaan infrastruktur internet. Sehingga untuk dapat mengakses ISP, Anda perlu perangkat tambahan modem atau router yang berfungsi untuk menghubungkan koneksi internet dari ISP ke gadget. ISP pun memiliki berbagai jenis tergantung layanan yang digunakan. ISP wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan tunduk pada regulasi yang berlaku.

2.6. Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah hubungan yang terjadi antara dua atau lebih subjek hukum yang diatur oleh norma hukum dan menimbulkan hak serta kewajiban bagi para pihak yang terlibat di dalamnya.³⁹ Menurut Sudikno Mertokusumo, hubungan hukum merupakan hubungan antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain yang diatur oleh hukum, dimana hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁴⁰ Soeroso mendefinisikan hubungan hukum sebagai hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang berupa hak dan kewajiban.⁴¹ Sementara itu, Wirjono Prodjodikoro menyatakan bahwa hubungan hukum adalah hubungan antara dua pihak atau lebih, dimana hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁴² Adapun beberapa unsur hubungan hukum, yaitu:

³⁷ Douglas E. Comer, *Op. Cit.*, hlm. 290.

³⁸ Behrouz A. Forouzan, *Data Communications and Networking*, (New York: McGraw-Hill, 2017), hlm. 567.

³⁹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hlm. 67.

⁴⁰ *Ibid*, hlm.68.

⁴¹ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 89.

⁴² Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perdata*, (Bandung: Sumur Bandung, 1981), hlm. 23.

1. Subjek Hukum (Rechtssubject)

Subjek hukum adalah pihak-pihak yang dapat memiliki hak dan kewajiban menurut hukum.⁴³ Subjek hukum terdiri dari:

- a. Orang (Natuurlijke Persoon): Manusia sebagai pembawa hak dan kewajiban sejak lahir hingga meninggal dunia yang diatur dalam Pasal 1-2 KUHPerdara mengenai kecakapan bertindak.
- b. Badan Hukum (Rechtspersoon): Entitas yang dianggap sebagai subjek hukum seperti perseroan terbatas, yayasan, atau negara dan diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan khusus.

2. Objek Hukum (Rechtsobject)

Objek hukum adalah segala sesuatu yang dapat menjadi sasaran hak dan kewajiban, meliputi:

- a. Benda (zaak): Benda berwujud (lichamelijke zaken) dan tidak berwujud (onlichamelijke zaken). Diatur dalam Pasal 499 KUHPerdara.
- b. Perbuatan: Tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh subjek hukum.
- c. Peristiwa: Kejadian yang menimbulkan akibat hukum.

3. Peristiwa Hukum

Peristiwa hukum adalah kejadian yang menimbulkan, mengubah, atau menghapus hubungan hukum.⁴⁴ Dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perbuatan Hukum (Rechtshandeling): Tindakan yang disengaja untuk menimbulkan akibat hukum. Contohnya: perjanjian jual beli, wasiat.
- b. Peristiwa Hukum (Rechtsfeit): Kejadian yang menimbulkan akibat hukum tanpa disengaja. Contohnya: kelahiran, kematian, bencana alam.

Hubungan hukum juga memiliki beberapa jenis hubungan hukum, seperti berdasarkan sifatnya, berdasarkan kekuatan mengikatnya, dan berdasarkan sumbernya. Hubungan hukum juga memiliki ciri-ciri seperti:

⁴³ Kansil, C.S.T., *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 102.

⁴⁴ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hlm. 71.

1. Bersifat Bilateral: Melibatkan dua pihak atau lebih.⁴⁵
2. Menimbulkan Hak dan Kewajiban: Setiap pihak memiliki hak dan kewajiban yang berhadapan.⁴⁶
3. Diatur oleh Norma Hukum: Hubungan tersebut diatur dan dilindungi oleh hukum.⁴⁷
4. Dapat Dipaksakan: Memiliki sanksi hukum jika dilanggar.⁴⁸
5. Bersifat Abstrak: Hubungan hukum berbeda dengan hubungan faktual.⁴⁹

Selain memiliki unsur dan ciri-ciri, hubungan hukum juga memiliki beberapa fungsi yaitu:

1. Menciptakan Kepastian Hukum: Memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak.⁵⁰
2. Menjamin Perlindungan Hukum: Melindungi kepentingan para pihak yang terlibat.⁵¹
3. Menciptakan Ketertiban: Mengatur perilaku subjek hukum dalam masyarakat.⁵²
4. Memberikan Keadilan: Memastikan keseimbangan hak dan kewajiban.⁵³

Penelitian ini menggunakan teori perlindungan konsumen sebagai landasan teoritis utama dalam menganalisis permasalahan yang dikaji. Teori perlindungan konsumen dipergunakan untuk memahami kedudukan hukum konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan penggunaan jasa penyedia layanan internet, serta untuk menilai pemenuhan hak-hak konsumen dan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Teori perlindungan konsumen dalam penelitian ini mencakup konsep dasar perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta asas-asas yang melandasi perlindungan hukum terhadap konsumen.

⁴⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 45.

⁴⁶ *Ibid*, hlm 46.

⁴⁷ Soeroso, *Op. Cit.*, hlm. 91.

⁴⁸ Kansil, C.S.T., *Op. Cit.*, hlm. 104.

⁴⁹ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hlm. 69.

⁵⁰ Mochtar Kusumaatmadja, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Bandung: Alumni, 2000), hlm. 78.

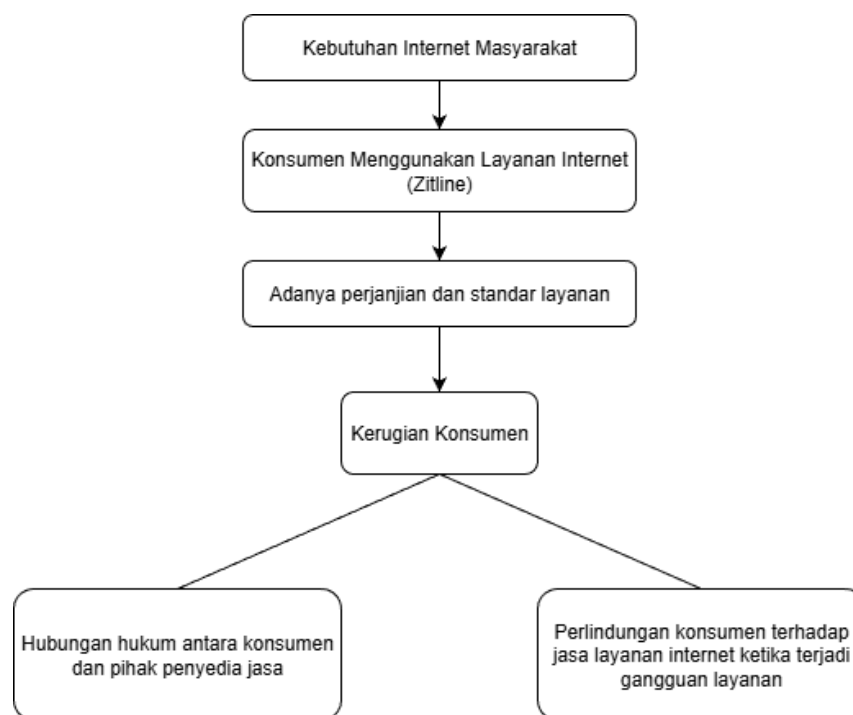
⁵¹ *Ibid*, hlm. 79.

⁵² Satjipto Rahardjo, *Op. Cit.*, hlm. 48.

⁵³ Mochtar Kusumaatmadja, *Op. Cit.*, hlm. 80

Dengan menggunakan teori perlindungan konsumen, penelitian ini tidak hanya menelaah aspek normatif hukum, tetapi juga mengkaji penerapannya secara empiris dalam praktik penyelenggaraan layanan internet. Hal ini bertujuan untuk menilai efektivitas perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penyedia layanan internet Zitline, serta untuk mengetahui sejauh mana ketentuan peraturan perundang-undangan telah memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

2.7. Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Pikir

Keterangan:

Kerangka pikir ini menunjukkan alur logis penelitian tentang bagaimana perlindungan konsumen diterapkan dalam penggunaan layanan internet Zitline. Alur berpikir disusun mulai dari kebutuhan masyarakat terhadap internet, sampai pada analisis hubungan hukum dan bentuk perlindungan yang diterima konsumen ketika terjadi gangguan layanan. Perkembangan teknologi informasi membuat internet menjadi kebutuhan penting bagi berbagai aktivitas seperti pekerjaan,

pendidikan, komunikasi, dan transaksi digital. Kebutuhan yang semakin tinggi ini menjadikan masyarakat bergantung pada penyedia layanan internet untuk memperoleh akses yang cepat, stabil, dan dapat diandalkan.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, masyarakat kemudian memilih berlangganan pada penyedia layanan internet, salah satunya Zitline. Pada tahap ini terbentuk interaksi awal antara konsumen sebagai pengguna jasa dan Zitline sebagai penyedia layanan. Interaksi ini menimbulkan hubungan hukum yang melandasi proses penggunaan layanan. Dalam penggunaan layanan internet, terdapat ketentuan dan standar layanan yang ditetapkan oleh penyedia jasa. Perjanjian ini mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak, seperti kualitas layanan yang dijanjikan, mekanisme pengaduan, serta batasan dan ketentuan penggunaan layanan. Perjanjian inilah yang menjadi tolok ukur apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kesepakatan. Meskipun perjanjian telah ditetapkan, tidak jarang konsumen tetap mengalami masalah selama menggunakan layanan, seperti gangguan jaringan atau layanan yang tidak sesuai harapan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil. Pada titik inilah muncul persoalan utama dalam penelitian, yaitu apakah kerugian tersebut telah ditangani dengan benar menurut ketentuan perlindungan konsumen.

Ketika terjadi masalah dalam pelayanan, hubungan hukum antara konsumen dan Zitline menjadi dasar untuk menentukan tanggung jawab penyedia layanan. Analisis pada tahap ini meliputi apakah penyedia jasa telah melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian dan peraturan perundang-undangan, khususnya yang berkaitan dengan UU Perlindungan Konsumen. Tahap terakhir dalam kerangka pikir adalah menganalisis bagaimana upaya perlindungan konsumen diterapkan ketika layanan mengalami gangguan. Analisis ini mencakup transparansi informasi, mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan, pemberian kompensasi, serta tanggung jawab hukum penyedia jasa ketika kualitas layanan tidak terpenuhi. Hasil analisis di tahap ini akan memberikan gambaran mengenai efektivitas perlindungan konsumen dalam layanan internet Zitline. Secara keseluruhan, kerangka pikir ini menunjukkan bahwa kebutuhan internet menimbulkan hubungan antara konsumen dan Zitline. Hubungan tersebut diatur

melalui perjanjian dan standar layanan, Ketidaksesuaian layanan memicu kerugian konsumen, kerugian tersebut kemudian dianalisis berdasarkan hubungan hukum dan prinsip perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan menilai apakah hak-hak konsumen sudah terlindungi dengan baik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris (Normatif terapan). Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁵⁴ Alasan memilih metode penelitian normatif empiris, yaitu:

1. Fokus pada analisis peraturan perundang-undangan. Undang-Undang sebagai Objek Utama Penelitian Judul penelitian secara eksplisit menyebutkan "Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", yang menunjukkan bahwa penelitian ini berfokus pada analisis ketentuan hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan tersebut.⁵⁵ Penelitian normatif sangat tepat untuk menganalisis bagaimana ketentuan-ketentuan dalam undang-undang tersebut mengatur perlindungan konsumen dalam konteks jasa penyedia internet. Kebutuhan untuk Menganalisis Hierarki Peraturan Penelitian ini memerlukan analisis terhadap berbagai tingkatan peraturan perundangundangan, mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah, hingga peraturan menteri yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan telekomunikasi.⁵⁶ Metode normatif memungkinkan peneliti untuk menganalisis konsistensi dan sinkronisasi antar peraturan tersebut.

⁵⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 13.

⁵⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 89.

⁵⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 31.

2. Pendekatan studi kasus yang normatif. Meskipun penelitian ini menggunakan studi kasus pada layanan internet Zitline, namun pendekatan yang digunakan tetap normatif karena fokus utama adalah menganalisis bagaimana ketentuan hukum yang ada diterapkan dalam praktik penyediaan jasa internet.⁵⁷ Studi kasus ini digunakan untuk menguji implementasi ketentuan hukum perlindungan konsumen dalam konteks nyata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan Zitline terhadap ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya.⁵⁸ Analisis kepatuhan ini merupakan karakteristik khas penelitian normatif yang mengukur kesesuaian praktik dengan norma hukum yang berlaku.

3.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian hukum adalah cara atau metode yang digunakan peneliti untuk menganalisis dan memecahkan permasalahan hukum yang diteliti. Menurut Peter Mahmud Marzuki, pendekatan dalam penelitian hukum normatif merupakan dasar pijakan untuk membangun argumentasi hukum dalam menyelesaikan isu hukum yang dihadapi.⁵⁹ Pendekatan penelitian menentukan sudut pandang dan kerangka analisis yang akan digunakan dalam penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan perundang-undangan (Statute Approach). Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁶⁰ Pendekatan ini akan digunakan untuk menganalisis Ketentuan-ketentuan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU ITE, dan Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri terkait.⁶¹ Analisis yang dilakukan seperti: Interpretasi sistematis terhadap ketentuan hukum, Analisis konsistensi antara peraturan, Identifikasi kekosongan hukum (legal gap), dan Evaluasi efektivitas implementasi peraturan.⁶²

⁵⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 45.

⁵⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 156.

⁵⁹ *Ibid*, hlm 134.

⁶⁰ *Ibid*, hlm 137.

⁶¹ *Ibid*, hlm 67.

⁶² Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 138.

3.3. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Bahan hukum primer adalah sumber hukum yang mengikat secara langsung yaitu aturan hukum yang berlaku dan digunakan sebagai dasar utama dalam penelitian hukum. Bahan hukum primer berupa:
 - a. Undang-Undang N0.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
 - b. Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dan
 - c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika N0. 9 Tahun 2009 tentang Penetapan Pita Frekuensi Radio Untuk Keperluan Layanan Pita Lembar Nirkabel (Wireless Broadband) pada Pita Frekuensi radio 3.3. GHz dan Migrasi Pengguna Frekuensi Radio Eksisting untuk Keperluan Layanan Pita Lebar Nirkabel (Wireless Broadband) dari Pita Frekuensi Radio 3.4 - 3.6 GHz ke Pita Frekuensi Radio 3.3 GHz.
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi data yang diperoleh melalui studi pustaka, yaitu berupa: buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel website atau media online, dan website resmi Zitline.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah:

- a. Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan dengan cara membaca, mencatat, mengutip, kemudian disadur atau diikhtisarkan sesuai dengan data yang diperoleh dari bahanbahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Studi pustaka sangat tepat karena bahan utama yang diteliti adalah: Peraturan perundang-undangan, Literatur hukum, dan Jurnal akademik. Dibandingkan metode empiris (misalnya survei atau wawancara), studi pustaka lebih efisien karena data tersedia dalam bentuk tertulis dan dapat diakses melalui: Perpustakaan kampus, Repository hukum nasional, Situs resmi lembaga pemerintah dan penyedia layanan internet seperti Zitline. Tujuan utama dari skripsi ini adalah

untuk mengetahui bagaimana hukum (UU No. 8 Tahun 1999) melindungi hak-hak konsumen pada layanan internet Zitline. Oleh karena itu, metode pengumpulan data melalui studi pustaka adalah pilihan yang paling relevan.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan dengan cara menelaah dokumen yang dimiliki oleh PT Araz Inti Line yang berhubungan dengan cara mencatat, mengutip, mengcopy dokumen, Dokumen resmi pemerintah, dan Putusan pengadilan. Studi dokumen dipilih dalam penelitian karena merupakan metode utama dalam penelitian hukum normatif, mengandalkan sumber tertulis yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, dan efektif untuk menelaah aspek hukum dari hubungan antara penyedia jasa internet dan konsumen.

c. Wawancara

Untuk mendukung dan memperjelas studi pustaka, dilakukan dengan wawancara yaitu dengan menggunakan pedoman yang telah disusun secara sistematis kemudian dikembangkan ketika melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan bagian kesekretariatan PT Araz Inti Line selaku pengelola produk layanan jasa internet Zitline dan Konsumen atau para pengguna Zitline.

3.5. Metode Penelitian

Setelah melalui tahap pengumpulan data, selanjutnya dilakukan dengan pengolahan data sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan yang akan diteliti. Pengolahan data dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data

Pemeriksaan data pada penelitian ini adalah mengidentifikasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pokok bahasan yaitu ketentuan hukum yang mengatur hak-hak pengguna jasa Zitline dalam Undang-Undang Telekomunikasi dan hak-hak yang ada di dalam Perjanjian berlangganan.

2. Klasifikasi Data

Data yang diklasifikasikan pada penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan pokok bahasan yang dimaksud untuk memperjelas data yang digunakan penulis.

3. Penyusunan Data

Penyusunan data dilakukan secara sistematis yaitu menghubungkan masing-masing data dalam suatu penjelasan-penjelasan sehingga memudahkan di dalam pembahasan.

3.6. Analisis Data

Semua data yang diperoleh dalam penelitian akan dianalisis dengan cara Interpretasi sehingga bermakna dan jelas yaitu menguraikan data dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis sehingga dapat memudahkan dalam menarik kesimpulan secara Induktif. Analisa data ini dilakukan dengan cara menghubungkan data yang diperoleh dengan pokok bahasan, tujuan dan konsep yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penyedia internet berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (studi pada layanan internet Zitline), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia layanan internet Zitline terbentuk melalui perjanjian berlangganan yang bersifat perdata dan mengikat para pihak. Perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi konsumen sebagai pengguna jasa dan Zitline sebagai pelaku usaha. Dalam hubungan hukum ini, konsumen berkedudukan sebagai pihak yang relatif lebih lemah, sehingga memerlukan perlindungan hukum untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK serta kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK.
2. Perlindungan konsumen terhadap layanan internet Zitline ketika terjadi gangguan layanan pada prinsipnya telah memiliki dasar hukum yang jelas dalam UUPK, khususnya terkait hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak atas informasi yang benar dan jelas, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Namun, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan konsumen terkait kualitas layanan yang tidak konsisten, keterlambatan penanganan gangguan, kurangnya transparansi informasi, serta mekanisme pengaduan dan kompensasi yang belum efektif. Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen berasal dari berbagai faktor, baik internal perusahaan, faktor eksternal, maupun faktor regulatoris. Keterbatasan sumber daya, sistem pelayanan yang belum optimal, rendahnya literasi konsumen, serta pengawasan dan penegakan hukum yang belum maksimal menjadi penyebab belum optimalnya implementasi perlindungan konsumen di sektor jasa layanan internet.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penyedia internet Zitline, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bagi Penyedia Layanan Internet Zitline: Zitline disarankan untuk meningkatkan kualitas dan keandalan layanan secara berkelanjutan, khususnya dalam meminimalkan gangguan jaringan dan memastikan kesesuaian kecepatan layanan dengan paket berlangganan. Selain itu, Zitline perlu memperbaiki sistem pelayanan konsumen, terutama mekanisme penanganan keluhan agar lebih responsif, transparan, dan mudah diakses. Penyusunan perjanjian berlangganan juga sebaiknya dilakukan dengan bahasa yang jelas dan tidak merugikan konsumen, serta disertai kebijakan kompensasi yang tegas dan adil ketika terjadi gangguan layanan.
- b. Bagi Pemerintah sebagai Regulator: Pemerintah melalui instansi terkait diharapkan dapat memperkuat pengawasan terhadap penyedia jasa layanan internet serta meningkatkan penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Diperlukan pula kejelasan standar kualitas layanan dan mekanisme sanksi yang efektif agar pelaku usaha lebih patuh terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Koordinasi antar lembaga pengawas juga perlu ditingkatkan untuk menjamin perlindungan konsumen yang optimal.
- c. Bagi Konsumen: Konsumen diharapkan lebih aktif dalam memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa layanan internet, termasuk membaca dan memahami isi perjanjian berlangganan. Konsumen juga perlu memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia serta berani menuntut haknya apabila mengalami kerugian, baik melalui penyedia jasa maupun lembaga perlindungan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Barkatullah, Abdul Halim. 2016. *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Comer, Douglas E. 2015. *Computer Networks and Internets*. New Jersey: Prentice Hall.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Forouzan, Behrouz A. 2017. *Data Communications and Networking*. New York: McGraw-Hill.
- Husni, M. 2009. *Tinjauan Umum Mengenai Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Khairandy, Ridwan. 2013. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan: Bagian Pertama*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Kusumaatmadja, Mochtar. 2000. *Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Alumni.
- Marpi, Yapiter. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: PT Zona Media Mandiri.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Mertokusumo, Sudikno. 2007. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.

- Mubyarto. 1990. *Pengantar Ekonomi Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Muhammad, Abdulkadir. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Patrik, Purwahid. 1986. *Asas Itikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Prodjodikoro, Wirjono. 1981. *Asas-asas Hukum Perdata*. Bandung: Sumur Bandung.
- Purbo, Onno W. 2002. *Teknologi Internet untuk Pendidikan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahardjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Salim, H.S. 2008. *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sardjono, Agus, et al. 2016. *Pengantar Hukum Dagang*. Cet. 3. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Cet. ke-1. Bogor: Grafika M3ssssssssssssssssssssssssardi Yuana.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. 2015. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Subekti, R. 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia.
- Sudarsono. 2007. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tebbens, Harry Duintjer. 1980. *International Product Liability*. Netherland: Sijthoff & Noordhoff International Publishers.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

JURNAL

Mario, Firman, Hendri Jayadi, dan Mangisi Simanjuntak. 2023. *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Internet*. *Jurnal Hukum To Ra*, Vol. 9 (Edisi Khusus): 121–134.

Lastini. 2016. *Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 4, No. 6.

Yohana. “Tanggung Jawab Hukum Atas Bentuk Usaha Badan Hukum dan Bentuk Usaha Non Badan Hukum.” *Jurnal Mercatoria*, Vol. 8, No. 1, Juni 2015.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel*)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU ITE

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoprasian

LAPORAN PENELITIAN

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2023. *Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2023*. Jakarta: APJII.

Diyantari, P. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Internet Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Skripsi)*. UIN Riau.

SITUS WEB

Telkom University. (2023). *Internet Service Provider: Definisi, Fungsi, dan Jenis Layanannya*. Diakses dari: <https://jakarta.telkomuniversity.ac.id/internet-service-provider-definisi-fungsi-dan-jenis-layanannya/> pada tanggal 11 Juli 2025.

Zitline.net. (2024). *Profil dan Layanan Perusahaan Zitline*. Diakses dari: <https://zitline.net> pada tanggal 11 Juli 2025.