

# **Perlindungan Konsumen dalam Kasus Gangguan WiFi: Telaah Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Moh. Hasan<sup>1</sup> Mohammad Samsul Arifin<sup>2</sup>

Alfiyanto<sup>3</sup> Muhammad Yunus<sup>4</sup>

Institut Sayyid Muhammad Alawi Al Maliki Bondowoso

[Moh.hasanalmaliki@gmail.com](mailto:Moh.hasanalmaliki@gmail.com)<sup>1</sup> [samsulm.arifin529@gmail.com](mailto:samsulm.arifin529@gmail.com)<sup>2</sup>

[alfiyanelfauzi@gmail.com](mailto:alfiyanelfauzi@gmail.com)<sup>3</sup> [muhammadyunusma4@gmail.com](mailto:muhammadyunusma4@gmail.com)<sup>4</sup>

## **Abstract**

WiFi-based internet services have become the backbone of digital activity in the modern era, supporting educational, business, and communication needs. However, disruptions in WiFi service—such as unstable connections, substandard speeds, or unexpected disconnections—often result in financial and non-financial losses for consumers. This study examines consumer protection in cases of WiFi disruptions from two perspectives: Islamic Law and Indonesia's Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK). Using a normative qualitative approach, the research analyzes the principles of justice (*al-'adl*), responsibility (*mas'uliyah*), and the prohibition of harm (*la dharar wa la dhirar*) in Islamic Law, as well as the provisions regarding consumer rights, business actor obligations, and dispute resolution mechanisms in the UUPK. The findings reveal that Islamic Law provides a strong ethical foundation for consumer protection through the *ijarah* contract, while the UUPK offers a positive legal framework governing compensation and dispute resolution. This study recommends strengthening consumer education, enhancing oversight of business actors, and harmonizing Islamic Law with the UUPK to ensure more effective consumer protection in the internet service sector.

**Keywords:** *Consumer Protection, WiFi Disruption, Islamic Law, Consumer Protection Law, Ijarah Contract*

## **Abstrak**

Layanan internet berbasis WiFi telah menjadi tulang punggung aktivitas digital di era modern, mendukung kebutuhan pendidikan, bisnis, dan komunikasi. Namun, gangguan layanan WiFi, seperti koneksi tidak stabil, kecepatan di bawah standar, atau pemutusan jaringan tanpa pemberitahuan, sering kali menyebabkan kerugian finansial dan non-finansial bagi konsumen. Penelitian ini mengkaji perlindungan konsumen

dalam kasus gangguan WiFi dari dua perspektif: Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia. Dengan pendekatan kualitatif normatif, penelitian ini menganalisis prinsip keadilan (*al-'adl*), tanggung jawab (*mas'uliyah*), dan larangan merugikan (*la dharar wa la dhirar*) dalam Hukum Islam, serta ketentuan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam UUPK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hukum Islam memberikan landasan etis yang kuat untuk melindungi konsumen melalui akad ijarah, sementara UUPK menyediakan kerangka hukum positif yang mengatur kompensasi dan penyelesaian sengketa. Penelitian ini merekomendasikan penguatan edukasi konsumen, pengawasan pelaku usaha, dan harmonisasi antara Hukum Islam dan UUPK untuk memastikan perlindungan konsumen yang lebih efektif di sektor layanan internet.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Gangguan WiFi, Hukum Islam, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Akad Ijarah*

## **A. Pendahuluan**

Di era digital, akses internet melalui WiFi telah menjadi kebutuhan esensial bagi masyarakat global, termasuk di Indonesia. Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, 78,5% penduduk Indonesia menggunakan internet, dengan 65% di antaranya mengandalkan WiFi sebagai media akses utama di rumah, kantor, dan tempat umum.<sup>1</sup> WiFi tidak hanya memfasilitasi komunikasi, tetapi juga mendukung aktivitas kritis seperti pendidikan daring, telekonferensi bisnis, dan transaksi e-commerce. Namun, gangguan layanan WiFi—seperti kecepatan internet yang tidak sesuai dengan janji penyedia, pemutusan koneksi tanpa pemberitahuan, atau gangguan teknis berulang—telah menjadi masalah umum yang merugikan konsumen. Kerugian ini mencakup aspek finansial, seperti biaya langganan yang tidak sebanding dengan layanan, dan non-finansial, seperti terganggunya produktivitas kerja, proses pembelajaran, atau aktivitas sehari-hari.<sup>2</sup>

Dalam konteks hukum di Indonesia, perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak konsumen atas layanan yang berkualitas, informasi yang transparan, dan kompensasi atas kerugian akibat layanan

---

<sup>1</sup> Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 (Jakarta: APJII, 2024), hlm. 12.

<sup>2</sup> Dewi P. Sari, “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Internet di Indonesia,” *Jurnal Hukum Bisnis* 5, no. 1 (2023): 123.

yang cacat.<sup>3</sup> Di sisi lain, Hukum Islam, sebagai salah satu sumber hukum yang relevan di Indonesia—khususnya dalam komunitas Muslim yang merupakan mayoritas penduduk—menawarkan perspektif etis dan normatif melalui prinsip-prinsip syariah. Prinsip seperti keadilan (al-‘adl), tanggung jawab (mas’uliyah), dan larangan merugikan (la dharar wa la dhirar) sangat relevan untuk menganalisis transaksi layanan WiFi, yang dapat dikategorikan sebagai akad ijarah (kontrak jasa) dalam fikih muamalah.<sup>4</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk: Menganalisis perlindungan konsumen dalam kasus gangguan WiFi dari perspektif Hukum Islam, dengan fokus pada prinsip keadilan, tanggung jawab, dan larangan merugikan. Mengevaluasi perlindungan konsumen berdasarkan UUPK, termasuk hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Mengidentifikasi sinergi dan perbedaan antara Hukum Islam dan UUPK dalam memberikan perlindungan konsumen, serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di sektor layanan internet.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif normatif dengan pendekatan analisis literatur. Data dikumpulkan dari sumber primer, seperti Al-Qur’an, hadis, dan UUPK, serta sumber sekunder, seperti jurnal akademik, buku fikih muamalah, laporan pengaduan konsumen, dan artikel media. Analisis dilakukan dengan membandingkan prinsip-prinsip Hukum Islam dan ketentuan UUPK, dengan studi kasus gangguan WiFi yang dilaporkan di Indonesia sebagai konteks empiris. Penelitian ini juga mempertimbangkan data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan laporan media untuk memberikan gambaran faktual tentang masalah gangguan WiFi.

## **B. Aspek Kajian**

### **Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam**

Hukum Islam, melalui fikih muamalah, memberikan landasan normatif yang kuat untuk mengatur hubungan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks layanan WiFi, transaksi ini diklasifikasikan sebagai akad ijarah, yaitu kontrak jasa di mana penyedia layanan (musta’jir) berkewajiban menyediakan manfaat berupa koneksi internet yang stabil dan sesuai dengan spesifikasi yang disepakati, sementara konsumen (ajir) membayar biaya langganan sebagai ujah.<sup>5</sup> Hukum Islam menekankan tiga prinsip utama dalam perlindungan konsumen: keadilan (al-‘adl), larangan merugikan (la dharar wa la dhirar), dan tanggung jawab

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>4</sup> Ahmad Syaikh, *Fikih Muamalah: Prinsip-Prinsip Transaksi dalam Islam* (Jakarta: Gema Insani, 2017), hlm. 89.

<sup>5</sup> Yusuf Al-Qardhawi, *Fiqh al-Muamalat* (Kairo: Dar al-Fikr, 2001), hlm. 145.

(mas'uliyah). Berikut analisis mendalam berdasarkan prinsip-prinsip tersebut:

## 1. Prinsip Keadilan (Al-'Adl)

Keadilan adalah pilar utama dalam setiap transaksi dalam Hukum Islam, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an, Surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَمُرُّكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا إِلَيْهِمْ مَنَاسِكَ إِيَّاهُمْ وَإِذَا حُكِمَ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَكُونُوا بِالْعَدْلِ

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil.”<sup>6</sup>

Dalam akad ijarah, keadilan mengharuskan penyedia layanan WiFi memenuhi spesifikasi yang dijanjikan, seperti kecepatan internet, stabilitas koneksi, dan durasi layanan. Misalnya, jika penyedia menawarkan kecepatan 50 Mbps tetapi hanya memberikan 10 Mbps, hal ini merupakan pelanggaran amanah dan ketidakadilan.<sup>7</sup> Dalam fikih, pelanggaran ini dapat mengakibatkan hak konsumen untuk menuntut kompensasi (ta'widh) atau pembatalan akad (faskh) jika pelanggaran dianggap berat.<sup>8</sup>

Contoh kasus nyata di Indonesia adalah keluhan konsumen terhadap penyedia layanan WiFi yang menjanjikan “unlimited internet” tetapi menerapkan batasan kecepatan setelah kuota tertentu. Menurut Hukum Islam, tindakan ini dianggap sebagai pengingkaran akad, karena konsumen tidak menerima manfaat penuh sesuai kesepakatan.<sup>9</sup>

## 2. Prinsip La Dharar wa La Dhirar

Prinsip ini berdasarkan hadis Nabi Muhammad SAW: “Tidak boleh ada bahaya dan tidak boleh membahayakan” (HR. Malik).<sup>10</sup> Dalam konteks WiFi, gangguan layanan yang berulang tanpa perbaikan atau kompensasi dapat dianggap sebagai tindakan yang merugikan konsumen. Misalnya, seorang pekerja lepas yang kehilangan pendapatan karena gangguan WiFi selama

---

<sup>6</sup> Al-Qur'an, Surah An-Nisa: 58, dalam Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019).

<sup>7</sup> Syaikh, Fikih Muamalah, hlm. 92.

<sup>8</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, Bisnis Syariah: Solusi dan Manfaat (Jakarta: Tazkia Publishing, 2011), hlm. 112.

<sup>9</sup> Asri Hermawan, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia,” Jurnal Hukum Ekonomi Syariah 3, no. 2 (2020): 250.

<sup>10</sup> Hadis Shahih Malik, “La Dharar wa La Dhirar,” dalam Hadis Shahih Malik, terj. M. Muhammad Abdul Ghoffar (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), hlm. 234.

rapat daring berhak atas ganti rugi, karena penyedia layanan telah menyebabkan kerugian material dan non-material.<sup>11</sup>

Dalam fikih muamalah, konsumen dapat menuntut ta'widh (ganti rugi) atau ruddh (pengembalian dana) jika manfaat jasa tidak diterima sepenuhnya. Selain itu, prinsip ini juga mengharuskan pelaku usaha untuk proaktif mencegah kerugian, misalnya dengan memberikan pemberitahuan dini tentang gangguan teknis atau perawatan jaringan.<sup>12</sup>

### 3. Prinsip Tanggung Jawab (*Mas'uliyah*)

Prinsip mas'uliyah mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan. Dalam akad ijarah, penyedia layanan WiFi wajib memastikan bahwa manfaat jasa (koneksi internet) sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Jika terjadi gangguan, pelaku usaha harus memberikan kompensasi, seperti perpanjangan masa layanan, pengembalian sebagian biaya, atau perbaikan teknis segera.<sup>13</sup>

#### a) Studi kasus di Indonesia

Banyak kasus menunjukkan bahwa banyak penyedia layanan WiFi gagal memenuhi prinsip ini. Laporan dari Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) tahun 2023 mencatat bahwa 62% pengaduan terkait gangguan WiFi tidak diselesaikan dengan kompensasi yang memadai, seperti pengembalian dana atau perpanjangan layanan.<sup>14</sup> Dalam Hukum Islam, tindakan ini dianggap sebagai pelanggaran tanggung jawab, dan konsumen berhak menuntut hak mereka melalui musyawarah atau mekanisme hukum syariah lainnya.

#### b) Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Hukum Islam menganjurkan penyelesaian sengketa melalui musyawarah (syura) untuk mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak. Jika musyawarah gagal, sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase (tahkim) atau pengadilan syariah.<sup>15</sup> Dalam kasus gangguan WiFi, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan pelanggaran akad ijarah, dengan meminta kompensasi atau pembatalan kontrak. Misalnya, jika penyedia layanan gagal memberikan layanan selama lebih dari 50% masa kontrak,

---

<sup>11</sup> Al-Qardhawi, *Fiqh al-Muamalat*, hlm. 150.

<sup>12</sup> Hermawan, "Perlindungan Konsumen," 252.

<sup>13</sup> Syaikh, *Fikih Muamalah*, hlm. 95.

<sup>14</sup> Komunitas Konsumen Indonesia (KKI), *Laporan Pengaduan Konsumen 2023* (Jakarta: KKI, 2023), hlm. 18.

<sup>15</sup> Muhammad Zain, *Manajemen Sengketa dalam Hukum Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2009), hlm. 67.

konsumen berhak membatalkan akad dan menuntut pengembalian dana penuh.<sup>16</sup>

### c) Studi Kasus dalam Konteks Hukum Islam

Sebuah kasus di Jakarta pada tahun 2023 melibatkan seorang konsumen yang mengeluhkan gangguan WiFi berulang dari penyedia ternama. Meskipun konsumen telah membayar Rp500.000 per bulan untuk kecepatan 100 Mbps, koneksi sering terputus, menyebabkan kerugian dalam pekerjaan daring. Dalam perspektif Hukum Islam, penyedia layanan melanggar akad ijarah karena gagal memberikan manfaat yang dijanjikan. Konsumen berhak atas ta'widh, seperti pengembalian dana untuk periode gangguan atau perpanjangan layanan gratis.<sup>17</sup> Namun, dalam kasus ini, penyedia hanya menawarkan diskon 10% untuk bulan berikutnya, yang dianggap tidak memenuhi prinsip keadilan.

### **Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan hukum utama untuk melindungi konsumen di Indonesia. UUPK mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa, yang sangat relevan dalam kasus gangguan WiFi. Berikut analisis mendalam berdasarkan ketentuan UUPK: Hak Konsumen (Pasal 4) Pasal 4 UUPK menjamin hak konsumen atas:

1. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa.
2. Informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan layanan.
3. Pilihan barang/jasa yang sesuai dengan standar yang dijanjikan.<sup>18</sup>

Dalam kasus gangguan WiFi, konsumen berhak atas layanan internet yang stabil dan sesuai dengan spesifikasi yang diiklankan. Misalnya, jika penyedia menjanjikan kecepatan 50 Mbps tetapi hanya memberikan 10 Mbps, ini merupakan pelanggaran hak konsumen atas informasi yang jujur dan layanan yang sesuai.<sup>19</sup> Selain itu, konsumen berhak atas pemberitahuan dini tentang gangguan teknis atau pemeliharaan jaringan, yang sering kali diabaikan oleh penyedia layanan. Kewajiban Pelaku Usaha (Pasal 7) Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk:

1. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang layanan.
2. Menjamin kualitas barang/jasa sesuai dengan standar yang dijanjikan.

---

<sup>16</sup> Al-Qardhawi, Fiqh al-Muamalat, hlm. 152.

<sup>17</sup> Kompas, "Ribuan Pengaduan Konsumen Terkait Gangguan Layanan WiFi di Indonesia," 15 Januari 2024, <https://www.kompas.com/teknologi>.

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4.

<sup>19</sup> Sari, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen," 125.

### 3. Bertanggung jawab atas kerugian akibat layanan yang cacat.<sup>20</sup>

Dalam konteks WiFi, penyedia layanan wajib memastikan bahwa kecepatan, stabilitas, dan dukungan teknis sesuai dengan kontrak. Jika terjadi gangguan berulang, pelaku usaha harus memberikan kompensasi, seperti pengembalian dana, perpanjangan layanan, atau perbaikan teknis segera. Namun, laporan dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya 38% pengaduan terkait layanan internet diselesaikan dengan kompensasi yang memadai.<sup>21</sup>

Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana, penggantian layanan, atau kompensasi lainnya dalam waktu tujuh hari setelah pengaduan.<sup>22</sup> Dalam kasus gangguan WiFi, konsumen dapat menuntut pengembalian dana untuk periode ketika layanan tidak berfungsi atau kompensasi lain, seperti perpanjangan masa langganan. Misalnya, jika layanan terputus selama 10 hari dari periode langganan 30 hari, konsumen berhak atas pengembalian dana sebesar 33% dari biaya langganan.

#### Mekanisme Penyelesaian Sengketa (Pasal 23)

UUPK menyediakan dua mekanisme penyelesaian sengketa:

1. Penyelesaian di luar pengadilan melalui musyawarah atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Penyelesaian melalui pengadilan jika musyawarah gagal.<sup>23</sup>

BPSK, sebagai lembaga yang dibentuk berdasarkan UUPK, memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan murah. Namun, data BPKN tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya 25% pengaduan terkait layanan internet diselesaikan melalui BPSK, sebagian besar karena kurangnya kesadaran konsumen tentang mekanisme ini.<sup>24</sup> Selain itu, proses penyelesaian sengketa sering kali terhambat oleh birokrasi dan kurangnya kerja sama dari pelaku usaha.

#### a) Studi Kasus dan Tantangan Implementasi

Sebuah laporan dari Kompas.com (2024) mengungkapkan bahwa salah satu penyedia layanan WiFi terbesar di Indonesia menerima lebih dari 5.000 pengaduan terkait gangguan koneksi pada tahun 2023, tetapi hanya 35% kasus yang diselesaikan dengan kompensasi yang memadai.<sup>25</sup> Dalam satu

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 7.

<sup>21</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Laporan Tahunan Pengaduan Konsumen 2023 (Jakarta: BPKN, 2023), hlm. 45.

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 19.

<sup>23</sup> Ibid., Pasal 23.

<sup>24</sup> BPKN, Laporan Tahunan Pengaduan Konsumen 2023, hlm. 48.

<sup>25</sup> Kompas, "Ribuan Pengaduan Konsumen."

kasus di Surabaya, seorang konsumen mengeluhkan gangguan WiFi yang menyebabkan kerugian bisnis senilai Rp2 juta karena gagalnya transaksi daring. Penyedia layanan hanya menawarkan perpanjangan layanan selama tiga hari, yang dianggap tidak sebanding dengan kerugian yang diderita.<sup>26</sup>

Tantangan utama dalam implementasi UUPK meliputi:

1. Rendahnya Kesadaran Konsumen: Banyak konsumen tidak mengetahui hak mereka berdasarkan UUPK atau prosedur pengaduan melalui BPSK.
2. Lemahnya Pengawasan: Kementerian Komunikasi dan Informatika belum memiliki mekanisme pengawasan yang ketat terhadap penyedia layanan internet.
3. Birokrasi Penyelesaian Sengketa: Proses di BPSK sering kali lambat, terutama jika pelaku usaha tidak kooperatif.<sup>27</sup>

Sinergi dengan Hukum Islam

Terdapat keselarasan antara UUPK dan Hukum Islam dalam menekankan pentingnya keadilan dan tanggung jawab. Misalnya, prinsip musyawarah dalam Hukum Islam sejalan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam UUPK. Selain itu, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi dalam UUPK mencerminkan prinsip ta'widh dalam Hukum Islam. Harmonisasi kedua kerangka hukum ini dapat meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen, terutama di komunitas Muslim yang menghargai nilai-nilai syariah.<sup>28</sup>

### C. Penutup

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam kasus gangguan WiFi memiliki landasan yang kokoh baik dalam Hukum Islam maupun UUPK. Hukum Islam, melalui prinsip al-'adl, la dharar wa la dhirar, dan mas'uliyah, menawarkan kerangka etis yang menekankan keadilan, larangan merugikan, dan tanggung jawab pelaku usaha dalam akad ijarah. Sementara itu, UUPK menyediakan kerangka hukum positif yang mengatur hak konsumen atas layanan berkualitas, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau BPSK. Sinergi antara kedua kerangka hukum ini dapat memperkuat perlindungan konsumen dengan menggabungkan nilai etis syariah dan penegakan hukum positif.

Namun, implementasi perlindungan konsumen masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya kesadaran konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, dan lambatnya proses penyelesaian sengketa. Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian ini merekomendasikan:

---

<sup>26</sup> Sari, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen," 127.

<sup>27</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 89.

<sup>28</sup> Hermawan, "Perlindungan Konsumen," 255.



1. Edukasi Konsumen: Pemerintah, BPKN, dan organisasi masyarakat perlu meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak mereka melalui kampanye publik, seminar, dan media sosial.
2. Penguatan Pengawasan: Kementerian Komunikasi dan Informatika harus memperketat regulasi dan pengawasan terhadap penyedia layanan WiFi untuk memastikan kualitas layanan sesuai standar.
3. Optimalisasi BPSK: Proses penyelesaian sengketa di BPSK perlu dipercepat dengan digitalisasi pengaduan dan peningkatan kapasitas mediator.
4. Harmonisasi Hukum: Integrasi prinsip-prinsip Hukum Islam, seperti musyawarah dan ta'widh, dalam kebijakan perlindungan konsumen dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Penelitian Lanjutan: Studi lebih lanjut dapat menganalisis efektivitas mekanisme kompensasi di sektor internet atau membandingkan pendekatan perlindungan konsumen di negara lain, seperti Malaysia atau Uni Emirat Arab, yang mengintegrasikan hukum syariah dan hukum positif.

Dengan langkah-langkah ini, perlindungan konsumen dalam kasus gangguan WiFi dapat lebih efektif, memastikan keadilan bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha, sekaligus mendukung perkembangan ekosistem digital yang inklusif di Indonesia.

#### **D. Daftar Pustaka**

Al-Qur'an dan Terjemahannya. (2019). Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.

Hadis Shahih Malik. (2005). Terjemahan oleh M. Muhammad Abdul Ghoffar. Jakarta: Pustaka Azzam.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024. Jakarta: APJII.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2023). Laporan Tahunan Pengaduan Konsumen 2023. Jakarta: BPKN.

Al-Qardhawi, Yusuf. (2001). Fiqh al-Muamalat. Kairo: Dar al-Fikr.

Syaikh, Ahmad. (2017). Fikih Muamalah: Prinsip-Prinsip Transaksi dalam Islam. Jakarta: Gema Insani.

Hermawan, Asri. (2020). "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 245–260.

Sari, Dewi P. (2023). "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Internet di Indonesia." *Jurnal Hukum Bisnis*, 5(1), 123–130.

Kompas. (2024). "Ribuan Pengaduan Konsumen Terkait Gangguan Layanan WiFi di Indonesia." Diakses pada 15 Januari 2024, dari <https://www.kompas.com/teknologi>.

Zain, Muhammad. (2009). *Manajemen Sengketa dalam Hukum Islam*. Jakarta: Prenada Media.

Harahap, Yahya. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Antonio, Muhammad Syafi'i. (2011). *Bisnis Syariah: Solusi dan Manfaat*. Jakarta: Tazkia Publishing.

Komunitas Konsumen Indonesia (KKI). (2023). *Laporan Pengaduan Konsumen 2023*. Diakses pada 10 Juni 2024, dari <https://www.kki.or.id>.

Sutedi, Adrian. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.