

PENULISAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PT TELKOM INDONESIA (PERSERO)
TBK TERHADAP JARINGAN BURUK LAYANAN INDIHOME
DI KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH**



Diajukan oleh :

BRIGITTA OLIVIA DJAUHARI

NPM : 170512756

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PT TELKOM INDONESIA (PERSERO)
TBK TERHADAP JARINGAN BURUK LAYANAN INDIHOME
DI KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH**



**Diajukan oleh :
Brigitta Olivia Djauhari**

**NPM : 170512756
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis**

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Tanggal : 20 Januari 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Widiantoro", is written over a horizontal line.

Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

**HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PT TELKOM INDONESIA (PERSERO)
TBK TERHADAP JARINGAN BURUK LAYANAN INDIHOME
DI KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:
Hari : Senin
Tanggal : 8 Februari 2021
Tempat : Melalui Sidang *Online*

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

Sekretaris : Nindry Sulistya Widiastiani, S.H., M.H.

Anggota : Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

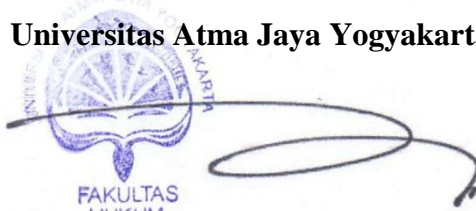
Tanda Tangan



Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penulisan hukum ini dengan Judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK TERHADAP JARINGAN BURUK LAYANAN INDIHOME DI KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH”. Penulisan hukum ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam pencapaian jenjang Strata 1 di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Johanes Widijantoro, S.H., M. selaku dosen pembimbing penulisan hukum yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Adi Cipta Erlangga selaku Officer 2 Customer Care PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk di Kabupaten, Klaten, Jawa Tengah yang telah bersedia untuk melakukan wawancara dengan penulis guna memperoleh data yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.
4. Responden kuesioner penelitian penulis yang telah memberikan jawaban yang telah diberikan oleh penulis guna memperoleh data yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.

5. Keluarga Penulis, Papa, Mama, Kakak, dan Adik yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
6. Seluruh teman-teman dan saudara penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam bentuk apapun.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan untuk penelitian selanjutnya.

Klaten, 18 Januari 2020

Penulis



Brigitta Olivia Djauhari

ABSTRACT

The title of this thesis is the Consumer Protection of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Against the Poor Network of IndiHome Services in Klaten Regency, Central Java. This thesis analyses the fulfillment of consumer rights and the standard contracts of IndiHome. The development of technology resulted in everyone needing the internet. In Indonesia, internet users are growing each year. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk is an internet service provider that provides a wifi network named IndiHome. The internet services provided by PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk does not always well provided and runs smoothly, therefore the purpose of this thesis is to know the protection toward PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk's consumers against IndiHome's bad network internet services in Klaten Regency, Central Java.

This research is empirical legal research supported by primary and secondary data. The primary data were obtained from interviews and questionnaires, while the secondary data was obtained from regulations, the internet, journals, and legal facts. After the primary data were analysed qualitatively and quantitatively, the secondary data were described using sentences describing the data. After primary data and secondary data conclusions can be drawn using the deductive thinking method, namely conclusions that have been known and ended up in a special event.

Based on the results of the research and discussion that the author has made, it can be concluded that PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk's consumer protection against IndiHome's bad network services in Klaten, Central Java in connection to the fulfillment of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk's consumer rights still needs improvement so that the consumer's rights can be fulfilled to the maximum. In the case of IndiHome's contract regarding the responsibility of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, in this case, IndiHome violates Article 18 paragraph (1) regarding the transfer of responsibility of business actors.

Keywords: Consumer Protection, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, IndiHome, Poor Connection, IndiHome.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
PERNYATAAN KEASLIAN	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	8
F. Batasan Konsep	14
G. Metode Penelitian	15
BAB II : PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Konsumen	
1. Perlindungan hukum	21
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	21
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	22
4. Asas Perlindungan Konsumen	24
5. Pengertian Konsumen	24
6. Hak dan Kewajiban Konsumen	25
B. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (IndiHome)	
1. Pengertian Pelaku Usaha	27
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	27
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	29
4. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	29

5. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (IndiHome)	31
6. Kontrak Baku	35
C. Analisis Perlindungan Konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap Jaringan Buruk Layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah	
1. Pemenuhan Hak Konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap Jaringan Buruk IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah	39
2. Klausula Baku PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yaitu IndiHome Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	47
BAB III : PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Harga Paket IndiHome	32
Tabel 2. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Kesesuaian Jaringan Internet IndiHome dengan Biaya yang Dikeluarkan	38
Tabel 3. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Pemberian Informasi Oleh Pihak IndiHome Mengenai Fasilitas atau Jaringan Kecepatan Internet yang Didapat Oleh Konsumen	39
Tabel 4. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Kemudahan Akses Untuk Melakukan Pengaduan atau Keluhan Atas Jaringan Internet	40
Tabel 5. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Kecepatan Penanganan atas Pengaduan atau Keluhan Layanan Jaringan Internet	40
Tabel 6. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Pemberian Kejelasan dan Kepastian Perbaikan atas Pengaduan atau Keluhan	41
Tabel 7. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 8. Data Kuesioner Penilaian Pelanggan Tentang Ketersediaan Pelanggan untuk Merekomendasikan Jaringan Internet IndiHome Kepada Orang Lain	43
Tabel 9. Pemahaman Pelanggan Terhadap Kontrak Berlanggan IndiHome..	45

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa penulisan hukum/skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika penulisan hukum/skripsi ini terbukti sebagai hasil duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Klaten, 20 Januari 2020

Yang Menyatakan,



Brigitta Olivia Djauhari

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telekomunikasi membawa dampak bagi kehidupan manusia saat ini. Hal tersebut dapat dilihat dari laptop, komputer, *handphone*, televisi, telepon, dan teknologi lainnya yang berguna bagi kehidupan manusia. Menurut KBBI, teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.¹ Jadi dapat disimpulkan teknologi menjadi alat yang digunakan untuk mempermudah kehidupan manusia.

Sebelum adanya teknologi seperti sekarang ini, orang akan menggunakan alat yang ada atau secara manual. Jaman dahulu belum ada jam, maka biasanya orang menggunakan bayangan sinar matahari untuk mengetahui waktu. Komputer digunakan untuk mencari informasi, bermain, mengetik, dan lain-lain, tetapi sebelum ada komputer terdapat mesin ketik yang hanya dapat mengetik tanpa bisa dikoreksi. Sebelum ada *handphone* orang akan bertukar informasi atau kabar dengan surat yang dikirim melalui kantor pos dan membutuhkan waktu sehari-hari. Seiring dengan perkembangan teknologi, internet juga semakin berkembang dan dibutuhkan.

¹ *Ebta Setiawan*, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Kamus Versi *Online*/Dalam Jaringan), <https://kbbi.web.id/teknologi> diakses pada Hari Sabtu, 25 September 2020.

Di Indonesia penggunaan internet semakin berkembang dari tahun ke tahun. Menurut Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet atau APJII, pada tahun 2018 persentase penduduk negara yang menggunakan internet di Indonesia mencapai 64,8% yaitu sekitar 171,17 juta dari 246,16 juta jiwa penduduk Indonesia menggunakan internet. Sebelumnya pada tahun 2017 pengguna internet di Indonesia mencapai 143,3 juta jiwa berarti terjadi peningkatan sebesar 10,12%. Pada tahun 2016 sebesar 132,7 juta jiwa penduduk Indonesia dan pada tahun 2015 sebesar 110,2 juta jiwa yang menggunakan internet. Aktivitas paling banyak untuk berkomunikasi lewat pesan, lalu sosial media, dan mencari informasi terkait pekerjaan.²

Internet dibutuhkan untuk kepentingan bisnis, sekolah, kesehatan, dan berbagai bidang kehidupan lainnya. Internet membuat orang dapat mendapatkan banyak informasi, misalnya tentang peristiwa yang sedang terjadi, budaya negara lain, hingga cuaca di suatu daerah. Banyak orang juga dapat berkomunikasi dengan orang lain yang letaknya jauh hanya dengan membutuhkan waktu beberapa detik saja dengan mengirimkan pesan atau melakukan panggilan. Tentu saja hal itu juga menghemat waktu dan biaya. Setiap orang juga dapat menghasilkan uang dengan berjualan di *e-commerce* atau pun sosial media yang sudah ada pada saat ini. Apalagi saat ini Indonesia atau bahkan hampir seluruh dunia sedang menghadapi pandemi virus korona yang menyebabkan banyak kegiatan menjadi secara daring.

²Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia, Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018, hlm. 6, <https://apjii.or.id/survei2018> diakses pada Hari Sabtu, 25 September 2020.

Tentu saja tidak selamanya internet dapat berjalan dengan baik saat digunakan. Terkadang terdapat gangguan yang berasal dari luar ataupun dalam sehingga jaringan internet menjadi buruk. Apapun penyebabnya, jaringan buruk tetap mengganggu aktivitas sehari-hari. Tidak bisa dipungkiri juga terdapat beberapa pihak yang mengalami kerugian, misalnya kegiatan perusahaan yang ingin melakukan transaksi bisnis dengan perusahaan lain menjadi terganggu, kegiatan belajar mengajar di sekolah yang dilakukan antara murid dengan guru menjadi terhambat. Jika membicarakan internet tentu akan perlu *Internet Service Provider* (ISP) atau Penyedia Jasa Internet (PJI).

PJI adalah perusahaan yang menyelenggarakan layanan akses internet dan layanan terkait lainnya.³ Jadi tanpa adanya PJI orang tidak akan dapat mengakses internet untuk keperluan sehari-hari. Di Indonesia sudah cukup banyak terdapat PJI yang menawarkan berbagai kecepatan dan biaya yang beragam. Salah satu perusahaan yang cukup besar adalah PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk atau sering disebut PT Telkom. Pada tahun 2019 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk telah mempunyai pelanggan sebanyak 171 juta jiwa. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dibagi menjadi 2 anak perusahaan, yaitu Telkomsel yang merupakan *mobile broadband*, menghubungkan jaringan seluler melalui Kartu SIM dan IndiHome yang menggunakan *fixed broadband*, internet yang membutuhkan kabel telepon atau kabel jaringan khusus.⁴

³ Y. Maryono dan B. Patmi, 2018, *Teknologi Informasidan Komunikasi SMP Kelas IX*, Cetakan Pertama, Quadra, Bandung, hlm. 55.

⁴ *PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk*, Perkembangan Bisnis Telkom, Strategi Pricing yang Rasional untuk Keberlanjutan Bisnis, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom.-strategi-pricing-yang-rasional-untuk-keberlanjutan-bisnis-1000, diakses Hari Sabtu, 25 September 2020.

IndiHome pada Tahun 2019 mempunyai pelanggan kurang lebih sebanyak 6,5 juta jiwa.⁵ Oleh karena itu IndiHome masuk ke dalam TOP Brand PJI diposisi pertama dengan persentase 36,7%. IndiHome mempunyai 3 layanan yaitu yang pertama internet saja, yang kedua internet dan telepon rumah, dan yang ketiga internet untuk Televisi.⁶ IndiHome mempunyai beragam penawaran tentang kecepatan internet yang dapat dipilih. Namun, beberapa orang mengeluhkan bahwa biaya yang mereka bayarkan tidak sebaik kualitas kecepatan internet yang mereka dapatkan. Hal ini jelas merugikan konsumen selaku pelanggan IndiHome. Misalnya saja ketika ada pertemuan secara daring dengan rekan bisnis tiba-tiba sinyal terputus atau bahkan ketika melakukan transaksi dengan *mobile banking*. Hal tersebut dapat membuat kontrak bisnis menjadi terhambat. Dalam bidang pendidikan, misalnya ketika seorang siswa sedang mengerjakan ujian secara daring tiba-tiba sinyal internet buruk sehingga siswa tersebut kehabisan waktu untuk mengerjakan ujian dan menghasilkan nilai yang jelek. Konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk selaku IndiHome tentu saja berhak melakukan keluhan atau ganti rugi atas ketidaknyamanan atau kerugian yang didapatkannya. Hal tersebut juga terdapat dalam Pasal 28D Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

⁵ Ibid.

⁶ *IndiHome*, Apa itu IndiHome?, <https://myIndiHome.web.id/about-us/>, diakses Hari Sabtu, 25 September 2020.

Pada Hari Jumat, 17 Juli 2020, IndiHome menjadi *trending* topik ke delapan atau topik yang paling banyak dibicarakan warganet di salah satu sosial media yaitu Twitter. Hal ini bermula dari akun @UmarAlChelsea75 yang bercerita tentang perkuliahan istrinya yang terganggu karena internet yang lambat selama 3 bulan belakangan. Ia telah melapor kepada petugas IndiHome tetapi tidak kunjung datang untuk memperbaiki. Terdapat juga cerita dari akun @VKameswara yang menceritakan dia gagal untuk mengikuti pelepasan KKN secara daring dan adiknya juga tidak bisa mengikuti kelas secara daring. Ia juga mengunggah tangkapan layar di ponselnya saat gagal mengakses Google dan Youtube. Pihak IndiHome ternyata membalas cerita @VKameswara dengan memberitahu untuk menginformasikan nomor internet dan nomor ponsel yang aktif melalui fitur pesan langsung di Twitter. Masih banyak lagi cerita yang dibagikan warganet mengenai jaringan buruk IndiHome. Bahkan kata IndiHome telah di tulis sebanyak 30,2 ribu kali dan hal itu yang menyebabkan IndiHome menjadi trending topik.⁷ Padahal hal ini terdapat dalam Pasal 17 UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, bahwa Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip, perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana. Jadi seharusnya PT Telkom Indonesia

⁷ Isti Ti Prasetyo, Pengguna Protes Internetnya Lemot, IndiHome jadi Trending di Twitter, Susi Pudjiastuti Ikut Bereaksi, <https://palu.tribunnews.com/2020/07/17/pengguna-protos-internetnya-lemot-IndiHome-jadi-trending-di-twitter-susi-pudjiastuti-ikut-bereaksi?page=all>, diakses pada Hari Jumat, 2 Oktober 2020.

(Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome menyediakan layanan internet dengan kualitas yang baik tidak sampai merugikan konsumennya.

Di dalam Pasal 4 Huruf d dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak konsumen yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan serta hak untuk mendapatkan kompensasi, dan hak ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Terdapat juga dalam Pasal 19 Ayat (1), yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun berbeda dengan aturan yang terdapat dalam kontrak baku berlangganan Telekomunikasi IndiHome antara PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dengan konsumennya tentang pembatasan tanggung jawab Telkom, bahwa Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan IndiHome karena kerusakan atau gangguan Layanan IndiHome akibat kesalahan atau kelalaian pelanggan, perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi Telkom, kegagalan interkoneksi jaringan Layanan IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain, kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian Layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar Telkom, dan kerusakan akibat peristiwa/kejadian

diluar batas kendali normal Telkom (*Force Majeure*). Tentu saja hal tersebut juga bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam pasal tersebut mengatur tentang isi yang dilarang dalam perumusan klausula baku, sehingga dapat dikatakan merupakan syarat objektif.⁸

Berdasarkan pemaparan permasalahan dan peraturan perundang-undangan yang ada, penulis merasa perlu adanya tinjauan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah yaitu, bagaimana perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

⁸ David M.L. Tobing, *Klasula Baku : Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 36.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum dalam perlindungan konsumen mengenai sambungan telekomunikasi.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia agar dapat lebih memperhatikan anggotanya dalam rangka tercapainya tujuan yaitu menyediakan jasa internet yang berkualitas tinggi bagi masyarakat Indonesia.
- b. Pelaku Usaha IndiHome, dalam hal pemenuhan hak konsumen yang dirugikan.
- c. Konsumen IndiHome untuk lebih memahami klausula baku yang diberikan pelaku usaha.
- d. Masyarakat, untuk menambah pengetahuan hukum khususnya dalam bidang telekomunikasi.

E. Keaslian Penelitian

Penulis hukum dengan judul perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di

Kabupaten Klaten, Jawa Tengah, merupakan karya asli penulis bukan plagiasi.

Terdapat beberapa penulisan yang mempunyai tema yang sama :

1. Fina Anisa, NPM 121310021, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, menulis dengan judul Klausula Eksemsi Dalam Kontrak Berlangganan Internet PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh). Rumusan masalahnya adalah bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh atas tidak terpenuhinya perjanjian dalam kontrak berlangganan internet dan bagaimana pandangan Hukum Islam tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksemsi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet pada PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh. Terdapat hasil penelitiannya yaitu isi klausula baku dalam perjanjian berlangganan internet IndiHome lebih menguntungkan pelaku usaha yaitu Pihak Telkom, tetapi konsumen berhak untuk menerima atau menolak untuk berlangganan. Dalam hal tanggung jawab atas kerusakan murni dari kesalahan PT Telkom, sudah dilakukan dengan baik namun jika kesalahan dari pelanggan ataupun pihak ketiga, PT Telkom tidak bertanggung jawab. Di dalam hukum islam mengatur beberapa asas untuk menciptakan perikatan yaitu keadilan (*al-adalah*), persamaan dan kesetaraan (*al-Musawah*), itikad baik, kemaslahatan, dan kerelaan (*al-Ridha*), namun dalam

klausula eksepsi perjanjian berlangganan internet IndiHome tidak adanya kesetaraan antara hak dan kewajiban konsumen dan PT Telkom.⁹

Terdapat perbedaannya dengan penulisan ini yaitu penulisan Fina Anisa melakukan penelitian IndiHome di Banda Aceh sedangkan penulisan ini melakukan penelitian di Kabupaten Klaten. Penulisan Fina Anisa membahas klausula baku IndiHome yang merugikan konsumen, sedangkan penulisan ini lebih mengkhususkan pada klausula baku IndiHome yang mengalihkan tanggung jawab IndiHome terhadap kerugian yang dialami konsumen. Klausula Baku IndiHome yang penulis teliti saat ini juga sudah berubah isinya. Dahulu isinya, Telkom tidak dapat diminta untuk menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh pelanggan baik langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi sebagaimana mestinya. Dalam penulisan hukum ini penulis juga membahas mengenai pemenuhan hak konsumen IndiHome. Lalu yang terakhir, penulisan ini tidak membahas perlindungan konsumen dari segi hukum islam.

2. Melissa Septyna Simanjuntak, NPM 150200324, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, menulis dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : PT Telkom Medan Divre)*. Rumusan masalahnya

⁹ Fina Anisa, Klausula Eksepsi Dalam Kontrak Berlangganan Internet Pt.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/3574/2/FINA%20ANISA.pdf>, diakses Pada Hari Senin, 6 Oktober 2020.

yaitu bagaimana pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia, bagaimana perjanjian antara Penyedia Jasa IndiHome dengan Konsumen yang berlangganan IndiHome, dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome oleh PT Telkom sebagai Pelaku Usaha apabila terjadi gangguan jaringan internet. Lalu terdapat hasil penelitiannya yaitu perlindungan konsumen di Indonesia diatur dengan menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen namun pada kenyataannya masih terdapat hal-hal yang menyimpang dan pelanggaran yang merugikan konsumen. Isi kontrak antara konsumen dan IndiHome dibuat secara sepihak oleh IndiHome. Namun jika konsumen tidak menyetujui, berhak menolak untuk berlangganan. Di dalam isi kontrak juga tidak ada aturan yang menyimpang dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lalu hasil penelitiannya yang terakhir adalah perlindungan hukum yang diberikan PT Telkom kepada konsumen IndiHome yaitu secara preventif, perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran dan represif. Secara preventif dilakukan dengan adanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dilakukannya penjelasan mengenai syarat dan ketentuan berlangganan IndiHome. Secara represif, perlindungan yang terakhir apabila telah terjadi pelanggaran atau sengketa dalam hal ini terjadinya gangguan jaringan internet, yaitu dengan melakukan musyawarah, memberikan kompensasi atau ganti rugi, dan apabila konsumen tidak puas

diberi kesempatan untuk menyelesaikan masalah melalui Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁰

Terdapat perbedaannya dengan penulisan ini yaitu, hasil penelitian Melissa Septyna Simanjuntak tidak menunjukkan adanya peraturan dalam isi kontrak berlangganan IndiHome yang menyimpang dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun penulisan ini menunjukkan adanya kontrak berlangganan IndiHome yang menyimpang dari Pasal 18 ayat (1) Huruf a UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai pengalihan tanggung jawab oleh Pihak Telkom. Dalam penulisan ini juga akan membahas pemenuhan hak konsumen IndiHome yang dirugikan karena sambungan telekomunikasi IndiHome. Penulisan Melissa Septyna Simanjuntak dilakukan di Kota Medan sedangkan penulisan ini melakukan penelitian di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

3. Petra Witular, NPM C100140073, Fakultas Hukum, Universitas Muhamadiyah Surakarta, menulis dengan judul Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Pihak Telkom Kepada Konsumen Terkait Dengan Gangguan Jaringan Internet Pada Pemasangan Wi-Fi (Ditinjau Dari Undang-Undang ITE dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen), rumusan masalahnya yaitu bagaimana prosedur dan isi perjanjian pemasangan Wi-Fi antara PT Telkom dengan konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi

¹⁰ *Melissa Septyna S.*, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Pt.Telkom Medan Divre 1) <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/11199/150200324.pdf?sequence=1&isAlloWed=y>, diakses pada Hari Senin, 6 Oktober 2020.

dan bagaimana tanggung jawab PT Telkom kepada konsumen dalam perjanjian pelayanan pemasangan Wi-Fi yang mengalami gangguan pada jaringan Internet berkaitan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Terdapat hasil penelitiannya yaitu prosedur pemasangan Wi-Fi IndiHome dimulai dari pendaftaran secara online, pendaftaran secara *offline*, lalu memilih biaya paket IndiHome, melakukan pembayaran dan yang terakhir pihak IndiHome akan melakukan pemasangan Wi-Fi. Isi dari perjanjian baku yang dibuat oleh PT Telkom berisi hak, kewajiban, dan larangan PT Telkom dan konsumen, pembatasan tanggung jawab PT Telkom, tanggung jawab konsumen, instalasi kabel rumah/gedung, tagihan dan biaya layanan IndiHome, klaim keberatan atas tagihan Telkom, sanksi, biaya tambahan, *force majeure*, ketentuan yang dipisahkan, pengakhiran kontrak berlangganan, dan penyelesaian perselisihan. Lalu tanggung jawab PT Telkom kepada Konsumen IndiHome dalam perjanjian pemasangan Wi-Fi yang mengalami gangguan terdapat dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu terdapat *Service Level Guarantee*, yaitu janji PT Telkom kepada konsumen mengenai *maximum resolution time* dalam hal penanganan gangguan jaringan akses internet dan dokumen ini berisi juga deskripsi waktu layanan dan *penalty*. Namun, pada kenyataannya PT Telkom tidak selalu memberikan secara baik *Service Level Guarantee*, dengan beralasan gangguan jaringan internet di luar kemampuan PT Telkom. Terdapat beberapa kasus PT Telkom memberikan kompensasi

yaitu berupa konsumen mendapat pengurangan kewajiban pembayaran setiap bulan disesuaikan dengan lamanya gangguan jaringan internet terjadi.¹¹

Terdapat perbedaan dengan penulisan Petra Witular yaitu penulisan hukum ini akan membahas kontrak baku berlangganan telekomunikasi IndiHome antara PT Telkom dengan konsumen yang bertentangan dengan peraturan yang ada, sedangkan penulisan hukum Petra Witular hanya membahas isi kontrak bakunya saja dan prosedur pemasangan Wi-Fi. Dalam penulisan ini juga akan membahas pemenuhan hak konsumen IndiHome yang dirugikan karena sambungan telekomunikasi yang buruk.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Perlindungan konsumen adalah segala usaha untuk menjamin terdapatnya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

2. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan telekomunikasi di Indonesia.

¹¹ *Petra Witular*, Tinjauan Yuridis terhadap Tanggung Jawab Pihak Telkom kepada Konsumen Terkait dengan Gangguan Jaringan Internet pada Pemasangan WI-FI (Ditinjau dari Undang-undang ITE dan Undang-undang Perlindungan Konsumen), <http://eprints.ums.ac.id/65705/>, diakses pada Hari Senin, 6 Oktober 2020.

3. Jaringan Buruk

Menurut Pasal 15 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang baik. Dalam penjelasan Pasal 15 Ayat (1), kualitas pelayanan yang baik mempunyai arti yaitu memenuhi standar pelayanan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian Hukum

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini adalah Penelitian Hukum Empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial atau yang terjadi di lapangan ditinjau dari aspek hukum. Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada responden untuk memperoleh data primer yang didukung dengan data sekunder. Hal tersebut terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

2. Sumber Data

Data dalam penelitian hukum empiris berupa data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero)

Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

b. Data Sekunder

Terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder :

- 1) Bahan hukum primer adalah dokumen yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah, yaitu:
 - a) Undang-Undang Dasar 1945
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382)
 - d) UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi ((Lembaran Negara Tahun 1989 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3391)
 - e) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980)

f) Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi IndiHome antara PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dengan konsumen.

2) Bahan hukum sekunder adalah dokumen hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, berupa pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, laporan hasil penelitian, surat kabar, majalah, risalah naskah otentik, data *statistic* dari instansi/Lembaga resmi, kamus, dan narasumber yang berkaitan dengan perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

3. Cara pengumpulan Data

a. Data Primer

Diperoleh secara langsung dari responden dengan cara :

1) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dengan nara sumber untuk memperoleh informasi tentang perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Bentuk pertanyaan adalah pertanyaan tertutup, dalam hal ini sudah disiapkan pertanyaannya oleh peneliti kepada nara sumber.

2) Kuesioner

Dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan terlebih dahulu agar memperoleh data berupa informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

b. Data Sekunder

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari bahan hukum primer berupa beberapa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, internet dan fakta hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat atau wilayah terjadinya permasalahan hukum yang diteliti, karena luasnya wilayah yang diteliti maka peneliti menetapkan bagian wilayah di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

5. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan obyek dengan ciri yang sama (homogenitas), dapat berupa himpunan atau perkumpulan orang, benda, atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Dalam penelitian ini

populasi berjumlah 10.309 pelanggan jaringan internet IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

6. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode random, sehingga semua orang yang merupakan bagian dari populasi dapat terlibat dalam sampel ini. Peneliti mengambil 10% dari jumlah populasi, sehingga didapat 515 pelanggan sebagai sampelnya.

7. Responden

Responden yaitu subyek yang memberi jawaban langsung kepada peneliti atas pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah yaitu sejumlah 515 pelanggan.

8. Nara sumber

Nara sumber adalah seseorang yang dapat memberikan jawaban atau informasi atas pertanyaan yang diberikan karena mempunyai jabatan atau profesi yang berkaitan dengan perolehan data mengenai perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah, yaitu Bapak Adi Cipta Erlangga, Officer 2 Customer Care PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk di Kabupaten, Klaten, Jawa Tengah.

9. Analisis Data

Data primer yang diperoleh berupa wawancara dan kuesioner dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif dan dideskripsikan atau dipaparkan sesuai dengan perolehan data tersebut. Lalu data sekunder berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dideskripsikan menggunakan kalimat yang menjelaskan data tersebut. Setelah data primer dan data sekunder dianalisis dapat ditarik kesimpulan dengan metode berpikir deduktif, yaitu proses berpikir dari proposisi umum yang kenyataannya telah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus yang berkaitan dengan pengaturan perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis buat maka dapat disimpulkan bahwa, perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan Indihome di Klaten Jawa Tengah dalam hal pemenuhan hak konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) masih perlu peningkatan khususnya dalam hal memberikan informasi mengenai kecepatan internet yang didapat dan faktor yang menyebabkan jaringan internet menjadi buruk. Dalam hal kontrak berlangganan IndiHome mengenai pembatasan tanggung jawab PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome mengenai perubahan jaringan akses dan telekomunikasi melanggar Pasal 18 ayat (1) Huruf a mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal tersebut karena jaringan akses dan telekomunikasi berhubungan langsung dengan PT Telkom (Persero) Tbk.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka saran yang dapat diberikan, yaitu :

1. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome perlu memberikan informasi yang lebih jelas dan pasti mengenai jaringan internet yang didapat oleh pelanggan, serta faktor yang menyebabkan

jaringan menjadi internet menjadi buruk, sehingga pelanggan dapat memilih dan menggunakan internet sesuai kebutuhannya.

2. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome perlu meninjau kembali kontrak berlangganan agar sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga tercipta kontrak berlangganan yang seimbang dan adil.
3. Pelanggan IndiHome seharusnya memahami dengan baik isi dari kontrak berlangganan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome agar tidak mendapatkan kerugian karena kontrak dibuat secara sepihak oleh PT Telekomunikasi Indonesia dan dapat meminta ganti rugi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Adrianus Meliala, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan Jakarta.
- Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media., Bandung.
- Ahmadi Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Budiono Mismail. Ir, 2011, *Dasar Teknik Elektro, Jilid 3 Sistem Tenaga dan Telekomunikasi*, Universitas Brawijaya Press, Malang.
- David M.L. Tobing, *Klasula Baku : Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herman Yuliandoko, 2018, *Jaringan Komputer Wire dan Wireless Beserta Penerapannya*, Deepublish, Yogyakarta.
- Maryono. Y. dan B. Patmi, 2018, *Teknologi Informasidan Komunikasi SMP Kelas IX, Cetakan Pertama*, Quadra, Bandung.
- Miftahul Huda, 2020, *Open Systems Interconnection : Lapisan Transpor, Edisi Keempat*, Bisakimia.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Wahyu Sasongko, 2017, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

JURNAL HUKUM :

- Roberto Ranto, 2019, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik”, *Jurnal Hukum Alethea*, Vol. 2, No.2 Februari 2019, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana.

INTERNET :

Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia, 2018, *Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018*, <https://apjii.or.id/survei2018> diakses pada Hari Sabtu, 25 September 2020.

Ebta Setiawan, 2012, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Kamus Versi Online/Dalam Jaringan)*, <https://kbbi.web.id/konsumen>, diakses pada Hari Senin, 12 Oktober 2020.

Ebta Setiawan, 2012, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Kamus Versi Online/Dalam Jaringan)*, <https://kbbi.web.id/teknologi>, diakses pada Hari Sabtu, 25 September 2020.

Fina Anisa, 2018, *Klausula Eksepsi Dalam Kontrak Berlangganan Internet PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)*, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/3574/2/FINA%20ANISA.pdf>, diakses pada Hari Senin, 6 Oktober 2020.

IndiHome, 2020, *Add On*, <https://www.IndiHome.co.id/addon>, diakses pada Hari Minggu, 11 Oktober 2020.

IndiHome, 2020, *Apa itu IndiHome?*, <https://myIndiHome.web.id/about-us/>, diakses Hari Sabtu, 25 September 2020.

IndiHome, 2020, *Berapa Kebutuhan Kecepatan Internet di Rumah?*, <https://www.IndiHomepasuruan.com/>, diakses pada hari Rabu 16 Desember 2020.

IndiHome, 2020, *Produk Paket*, <https://www.IndiHome.co.id/paket>, diakses pada Hari Jumat 20 November 2020.

IndiHome, 2020, *Syarat dan Ketentuan*, <https://www.IndiHome.co.id/syarat-ketentuan>, diakses pada Hari Minggu, 11 Oktober 2020.

Isti Tri Prasetyo, 2020, *“Pengguna Protes Internetnya Lemot, IndiHome jadi Trending di Twitter, Susi Pudjiastuti Ikut Bereaksi”*, <https://palu.tribunnews.com/2020/07/17/pengguna-protos-internetnya-lemot-IndiHome-jadi-trending-di-twitter-susi-pudjiastuti-ikut-bereaksi?page=all>, diakses pada Hari Jumat, 2 Oktober 2020.

Melissa Septyna S., 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi*

Kasus : Pt.Telkom Medan Divre 1),
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/11199/150200324.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, diakses pada Hari Senin, 6 Oktober 2020.

Petra Witular, 2018, *Tinjauan Yuridis terhadap Tanggung Jawab Pihak Telkom kepada Konsumen Terkait dengan Gangguan Jaringan Internet pada Pemasangan WI-FI (Ditinjau dari Undang-undang ITE dan Undang-undang Perlindungan Konsumen)*, <http://eprints.ums.ac.id/65705/>, diakses pada Hari Senin, 6 Oktober 2020.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2019, *Perkembangan Bisnis Telkom, Strategi Pricing yang Rasional untuk Keberlanjutan Bisnis*, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom,-strategi-pricing-yang-rasional-untuk-keberlanjutan-bisnis-1000, diakses Hari Sabtu, 25 September 2020.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2019, *Perkembangan Bisnis Telkom, Strategi Pricing yang Rasional untuk Keberlanjutan Bisnis*, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom,-strategi-pricing-yang-rasional-untuk-keberlanjutan-bisnis-1000, diakses Hari Sabtu, 25 September 2020.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, 2020, *Tentang Telkomgroup*, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat, diakses pada hari Minggu, 11 Oktober 2020.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Subekti, R, dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi ((Lembaran Negara Tahun 1989 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3391).

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980).