

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME
DI KABUPATEN LAHAT**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya*

Oleh :

NAMA: ROZZA SYAPUTRA

NIM: 02011381419275

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2018

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rozza Syaputra
Nim : 02011381419275
Program Studi : Hukum Perdata

JUDUL

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME
DI KABUPATEN LAHAT

Telah diuji dan lulus dalam sidang Ujian Komperhensif pada tanggal 26 September 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

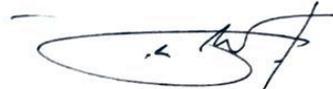
Mengesahkan,

Pembimbing Utama

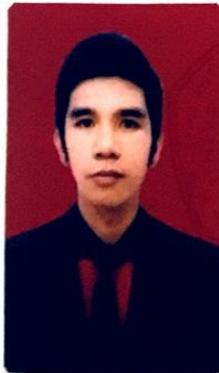


Arfianna Novera, S.H., M. Hum
NIP. 195711031988032001

Pembimbing Pembantu



Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002



Dekan

Dr. Febrin, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rozza Syaputra
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381419275
Tempat/Tanggal Lahir : Lahat, 18 April 1995
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian/Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi maupun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibatnya yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, September 2018


ROZZA SYAPUTRA
02011381419275

Motto :

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah suatu keadaan kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS Ar-Ra’d : 11)

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (QS An-Najm: 39)

“Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surge nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah radhiallahu anhu)”

Kupersembahkan kepada:

Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang

Kedua Orang Tuaku Tersayang

Keluarga , Saudara, Kakakku Tersayang

Sahabat-sahabatku & Teman-temanku

Dosen Tersayang

Serta Almamaterku yang kubanggakan

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'aalamiin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat, berkah, hidayah, dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat teriring salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan manusia.

Selama masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari begitu banyak mendapat bantuan, bimbingan, nasihat serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itulah dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu yang selalu menuntun dan mendukung kegiatan yang Penulis lakukan. Mereka yang tak pernah lelah memberikan nasihat dan doa serta selalu dipenuhi rasa kesabaran yang tak pernah ada batasnya dalam membesarkan anak-anaknya.
2. Kakakku Indah Yosari, S.H dan dr. Farah Dibah dan Amelia Soraya (Alm) yang selalu memberi dukungan, semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Anis Saggaff, MSCE. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

6. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Prof. Dr. H. Abdullah Gofar, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Pembantu yang juga telah memberikan arahan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Ibu Sri Turatmiah, S.H., M.Hum. selaku Ketua Jurusan Studi Ilmu Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah membantu Penulis dalam mencari judul skripsi ini.
11. Ibu Indah Febriani, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan memberi arahan kepada penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
12. PT. Telekomunikasi Indonesia cabang Kabupaten Lahat yang bersedia untuk memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan.
13. Sahabat-sahabatku Kukuh, Rio, Singgih, Elfiand, Panca, Imam, Ivan, Frizko, Willy, Eki Chaniago, Hardi Supenda, Meldy, Bayu, Fajar MS, Yogie Alkahfi, Desi Apriliani yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam kehidupan maupun dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Teman-temanku seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya angkatan 2014, Bagas, Belo, Andre, Dimas, Fadhil, Herman, Gede, Iman, Refky, Robby yang bersedia berbagi dalam suka dan duka.

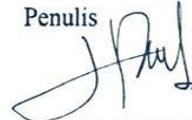
15. Pihak-pihak terkait yang turut membantu dan mendukung kelancaran penulisan skripsi penulis.

Semoga Allah SWT membalas dengan ribuan kali lipat kebaikan kepada semua yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun pembacanya, aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, September 2018

Penulis



ROZZA SYAPUTRA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “**Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Internet Indihome Di Kabupaten Lahat**”

Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan baik dalam penulisan maupun materi dikarenakan terbatasnya penguasaan ilmu maupun pengetahuan yang penulis miliki, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan untuk masa yang akan datang. Semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dalam memperkaya pengetahuan.

Aamiin Ya Robbal Alamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Ruang Lingkup Penelitian	15
F. Kerangka Teori	15
G. Metode Penelitian	19
1. Jenis Penelitian	19
2. Lokasi Penelitian.....	20
3. Metode Pendekatan.....	20
4. Jenis dan Sumber Data.....	20
5. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
6. Teknik Pengumpulan Data	23
7. Analisis Data	23
8. Penarikan Kesimpulan	24
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	25
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	25
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	25
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	26

3. Pihak-Pihak dalam Perlindungan Konsumen.....	28
4. Kerugian Konsumen	33
B. Tinjauan Umum Telekomunikasi.....	36
1. Pengertian Telekomunikasi.....	36
2. Asas dan Tujuan Teekomunikasi	36
3. Penyelenggara Telekomunikasi.....	38
4. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi	38
C. Tinjauan Umum Penyedia Jasa Layanan Internet	40
1. Pengertian Jasa Layanan Internet	40
2. Penyedia jasa Layanan Intenet IndiHome.....	42
BAB III. PEMBAHASAN	44
A. Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome di Kabupaten Lahat	44
B. Bentuk Ganti rugi yang diberikan oleh PT. Telkom terhadap konsumen IndiHome yang dirugikan	61
BAB IV. PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Pengguna Jasa Layanan Intenet IndiHome Di Kabupaten Lahat.
NAMA : Rozza Syaputra
NIM : 02011381419275

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen seringkali merasa dirugikan oleh Pelaku Usaha. Dalam hal ini artinya perlindungan hukum terhadap konsumen tidak terlaksana dengan baik. Penelitian dengan judul “ Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Internet IndiHome di Kabupaten Lahat”, ini memiliki rumusan Bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome di Kabupaten Lahat dan Bagaimana bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT. Telkom terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome yang dirugikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Metode Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kasus dan undang-undang. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dari wawancara dan kuisioner dan data-data sekunder dari kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen di PT. Telkom Kabupaten Lahat belum terlaksana dengan baik karena masih banyak konsumen yang mengeluhkan kualitas pelayanan dan barang yang diberikan oleh PT. Telkom tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan bentuk ganti rugi yang diberikan yaitu hanya pergantian alat dan potongan biaya tagihan yang diberikan kepadakonsumen yang dirugikan.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, IndiHome*

Pembimbing utama



Arfianna Novera, S.H.,M.Hum.

NIP.195711031988032001

Pembimbing pembantu



Sri Handayani, S.H.,M.Hum

NIP. 197002071996032002

Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiah, S.H.,M.Hum.

NIP. 196511011992032001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perdagangan Nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta mempunyai kebebasan untuk memiliki aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan. Di sisi lain, dengan kondisi ini dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada diposisi yang lemah sehingga dibutuhkan perlindungan terhadap konsumen.¹

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterahkan masyarakat. Bukan saja

¹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Pelindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, hlm., 1

masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterahkan masyarakat secara luas dapat tercapai.²

Semakin berkembangnya zaman maka kebutuhan semakin meningkat ke arah yang lebih luas, salah satunya di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Perkembangan ini lah yang memicu lahirnya berbagai macam produk barang dan jasa salah satunya dibidang penyelenggara jasa internet atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Internet Service Provider(ISP)*.

Internet service provider disingkat (*ISP*) adalah perusahaan atau badan yang menyediakan jasa sambungan Internet dan jasa lainnya yang berhubungan. Kebanyakan perusahaan telepon merupakan penyedia jasa Internet. Mereka menyediakan jasa seperti hubungan ke Internet, pendaftaran nama domain, dan hosting.³

Internet service provider disingkat (*ISP*) ini mempunyai jaringan baik secara domestik maupun Internasional sehingga pelanggan atau pengguna dari sambungan yang disediakan oleh *Internet service provider* disingkat (*ISP*) dapat terhubung ke jaringan Internet Global. Jaringan di sini berupa media transmisi

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta: Sinar Grafika, 2009. hlm., 1

³“ Penyelenggara Jasa Internet”, diakses dari www.id.wikipedia.org, pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 15.59 WIB.

yang dapat mengalirkan data yang dapat berupa kabel (modem, sewa kabel, dan jalur lebar), radio, maupun VSAT.⁴ Kebutuhan masyarakat atas kecepatan akses informasi dan telekomunikasi semakin tinggi maka, maka pemerintah memperbolehkan badan hukum atau badan usaha lainnya untuk mengembangkan usaha seluas-luasnya termasuk perusahaan *Internet Service Provider (ISP)* salah satu perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi terlengkap di Indonesia adalah PT. Telkom.

PT. Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya. Salah satu produk PT. Telkom yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah layanan internet IndiHome.

Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan layanan internet dengan cara berlangganan untuk dipasang di rumahnya salah satunya adalah layanan internet IndiHome. IndiHome merupakan *Internet Service Provider (ISP)* produk dari PT. Telkom yang diluncurkan oleh PT. Telkom pada tahun 2015⁵.

IndiHome menjadi solusi utama bagi akses *broadband* koneksi tidak hanya dikalangan bisnis namun meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin menggunakan IndiHome, terlebih dahulu melakukan perjanjian dengan PT. Telkom, Menurut pihak penyedia jasa yaitu PT. Telkom, perjanjian pemasangan produk Indihome ini termasuk perjanjian sewa-menyewa. Alat-alat produk

⁴*Ibid.*

⁵ IndiHomeFiber diakses dari <http://www2.telkom.net>, pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 17.26 WIB.

Indihome yaitu STB dan ONT, satu untuk TV dan satu untuk modem, serta Channel atau program TV sudah termasuk di dalamnya disewakan oleh pihak penyedia jasa yaitu PT. Telkom.⁶

Pasal 1548 KUH Perdata menyatakan : “ Sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya ”. Perjanjian sewa-menyewa adalah suatu perjanjian konsensual, artinya perjanjian tersebut menjadi sah dan mengikat pada saat tercapainya sepakat mengenai unsur-unsur pokoknya yaitu barang dan harga.⁷

Dari perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan, maka sudah tentu akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, dimana kewajiban PT. Telkom merupakan hak dari pelanggan dan demikian pula sebaliknya kewajiban pelanggan merupakan hak dari PT. Telkom.

Adapun hak dan kewajiban para pihak adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban PT. Telkom⁸ :

- a) Melayani pelanggan yang ingin melakukan pemasangan Indihome.

⁶ Yolanda Ditya Rulyanti, “ *Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk Indihome Fiber*”. Citra Justicia, Volume II No.2, Desember 2016, hal. 4

⁷Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 45

⁸ Yolanda Ditya Rulyanti, “ *Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk Indihome Fiber*”. Citra Justicia, Volume II No.2, Desember 2016, hal. 5

- b) Melakukan pemasangan indihome dirumah pelanggan,
 - c) Melakukan pengecekan terhadap indihome yang telah dipasang,
 - d) Menerima komplain dari pelanggan dan melakukan pengecekan ulang untuk mengetahui apakah ada kesalahan pemasangan, gangguan, atau kerusakan yang terjadi.
 - e) Menjelaskan kepada pelanggan secara rinci dan jelas tentang indihome dan cara penggunaannya.
2. Hak PT. Telkom adalah⁹ :
- a) Menerima dengan baik pelanggan yang ingin memasang indihome.
 - b) Menerima biaya pembayaran untuk pemasangan indihome yang telah ditentukan dari pihak penyedia.
 - c) Menarik/mencabut/mengambil produk apabila pelanggan tidak membayar atau yang berhenti berlangganan.
 - d) Berhak memasarkan atau mempromosikan secara jelas dan detail tentang produk Indihome kepada masyarakat.
3. Kewajiban pelanggan yaitu¹⁰ :
- a) Jika pelanggan sanggup berlangganan, pelanggan sanggup mengisi formulir pemasangan dengan jelas dan jujur untuk menjadi bukti pelanggan berlangganan indihome.

⁹*Ibid.*

¹⁰*Ibid.*, hal. 6.

- b) Melengkapi formulir sampai tanda tangan berkas.
 - c) Membayar biasa yang dibutuhkan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pihak penyedia.
 - d) Rutin membayar tagihan selama menggunakan produk indihome fiber.
 - e) Merawat barang-barang/produk indihome fiber selama digunakan.
4. Hak pelanggan yaitu¹¹ :
- a) Mendapatkan penjelasan secara rinci dan jelas dari pihak penyedia ketika melakukan pemasangan tentang penggunaan indihome fiber.
 - b) Berhak bertanya tentang keunggulan produk dan apa saja keuntungan yang didapat dengan menggunakan produk tersebut.

PT. Telkom akhir-akhir ini mengeluarkan produk baru yaitu IndiHome Fiber. IndiHome Fiber merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi *fiber opticyang* mampu mentransfer data hingga 100 Mbps, jauh lebih cepat dibandingkan jaringan kabel koaksial atau kabel tembaga. Jaringan *fiber optic* jauh lebih stabil dibandingkan jaringan kabel koaksial atau kabel tembaga dan lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun.¹²IndiHome Fiber merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi *fiber optic* yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari Internet Rumah (*Fixed Broadband Internet*), Telepon Rumah (*Fixed Phone*) dan TV Interaktif (*UseeTV*). IndiHome Fiber juga

¹¹*Ibid.*

¹²“IndiHome Fiber” diakses dari <http://www2.telkom.net>, pada tanggal 8 Maret 2018 pukul 20.00 WIB.

menawarkan layanan *Dual Play* yang terdiri *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*) atau *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan TV Interaktif (*UseeTV*).¹³

Tabel I
Daftar Paket IndiHome Fiber¹⁴

PAKET	KUOTA	BONUS TELEPON LOKAL/INTERLOKAL	Usee TV	HARGA/ BULAN (MINIMAL)
DULUXE (Triple Play)	10 Mbps	Gratis 1000 Menit	Interactive TV Channel+IndiKids Lite	Rp 405.000
PREMIUM (Triple Play)	20 Mbps	Gratis 1000 Menit	Interactive TV Channel+ IndiKids Lite + IndieMovie	Rp 660.000
	30 Mbps	Gratis 1000 Menit	Interactive TV Channel+ IndiKids Lite + IndieMovie	Rp 935.000
	40 Mbps	Gratis 1000 Menit	Interactive TV Channel	Rp 1.210.000
	50 Mbps	Gratis 1000 Menit	Interactive TV Channel+ (all Channel)	Rp 1.410.000
	100 Mbps	Gratis 1000 Menit	Interactive TV Channel+ (all Channel)	Rp 1.660.000
NETIZEN (Dual Play)	10 Mbps	Gratis 100 Menit	2 Bulan (nonton sepuasnya)	Rp 285.000
	20 Mbps	Gratis 100 Menit	2 Bulan (nonton sepuasnya)	Rp 385.000
	30 Mbps	Gratis 100 Menit	2 Bulan (nonton sepuasnya)	Rp 545.000

Sumber : Internet, Senin, 10 Maret 2018 pukul 20.00 WIB.

¹³“Layanan IndiHome Fiber” diakses dari <http://www2.telkom.net>, pada tanggal 10 Maret 2018 pukul 20.00 WIB.

¹⁴“Layanan IndiHome Fiber” diakses dari <http://www2.telkom.net>, pada tanggal 10 Maret 2018 pukul 20.00 WIB.

Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebagai pihak penyedia jasa, PT. Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa telekomunikasi internet dari pelanggan dan sebaliknya sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya masih banyak pihak pelanggan yang mengalami keluhan terhadap IndiHome.

Salah satu contohnya, pelanggan di Surabaya salah satu pengguna IndiHome telah menggunakan jasa layanan internet IndiHome sejak tanggal 24 Januari 2018, namun setelah 4 hari pertama tanpa gangguan, hari ke 5 konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu koneksi internet sebagaimana mestinya. Selama beberapa hari konsumen tidak dapat menggunakan internetnya karena koneksi internetnya mati. konsumen juga telah menghubungi Customer Service , namun tidak ada tanggapan yang memuaskan.¹⁵

Masalah seperti ini juga terjadi di Kabupaten Lahat dikarenakan, letak Geografis Kota Lahat yang masih sulit di jangkau oleh akses internet, banyak konsumen yang mengeluhkan jaringan internet yang lambat hingga menyebabkan putusnya jaringan internet. Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh pihaK PT Telkom terhadap konsumennya. Salah satu contohnya pelanggan di Kota Lahat yang telah menggunakan jasa internet

¹⁵“Keluhan IndiHome” diakses dari <http://www.kaskus.net>, pada tanggal 12 Februari, 2018 pukul 20.00 WIB.

IndiHome selama 8 bulan, konsumen mengalami gangguan internet pada modemnya selama 15 hari tanpa adanya tindakan dari pihak PT. Telkom sehingga konsumen tidak dapat mengakses internet dengan lancar dan koneksi internetnya mati. Konsumen juga telah mencoba untuk menghubungi pihak PT. Telkom melalui *Customer Service*, namun yang ia dapatkan hanya himbauan bahwa keluhannya telah diterima dan sudah diteruskan ke pihak terkait, dan diharapkan menunggu tindakan lebih lanjut. Konsumen juga menanyakan apa yang menjadi penyebab koneksi internetnya mati, namun tidak diberikan jawaban oleh *Customer Service*. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan IndiHome dirumahnya, karena koneksi telekomunikasi dirumahnya mati. Sehingga dapat menghambat kegiatannya dalam bekerja.

Hal tersebut diatas tentu tidak sesuai dengan ketentuan Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Bab III Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.

Pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memiliki hak antara lain :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa
- b) Hak untuk memilih, serta mendapatkan barang atau jasa yang sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.

- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari contoh diatas, terlihat bahwa konsumen tidak mendapatkan hak-hak nya sebagai konsumen seperti gangguan koneksi internet yang menyebabkan konsumen tidak dapat mengakses internet dengan lancar dan hingga koneksi internetnya mati. ini merupakan pelanggaran hak konsumen seperti terlihat dalam Pasal 4 huruf a.

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi

yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dari contoh diatas *Costumer Service* tidak memberikan jawaban dan informasi yang transparan kepada konsumen terhadap apa yang menyebabkan dari gangguan internet yang terjadi, ini juga merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen yang terlihat dalam Pasal 7 huruf b : “ Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.” Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.

Selain hak dan kewajiban yang diatur didalam bab III tersebut pelaku usaha juga bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Didalam Ayat (1) dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal tersebut mewajibkan pelaku usaha dalam hal ini PT. Telkom untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh jasa yang mereka sediakan. Ini tentu harus dipenuhi oleh pelaku usaha agar terhindar dari pelanggaran dalam pelaksanaan kewajiban mereka selaku pelaku usaha.

Dalam Pasal 15 Undang-undang No.36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa:

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan peraturan pemerintah.

Di dalam ayat (1) sudah jelas dikatakan bahwa “Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Dan didalam ayat (2) dijelaskan lagi bahwa apabila penyelenggara tidak bisa membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya, maka wajib bagi penyelenggara untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Di Kabupaten Lahat walaupun bukan kota besar namun pengguna internetnya mencapai 1.235 orang.¹⁶Kerugian yang dialami konsumen tersebut dapat berupa kerugian materiil maupun immaterial. Kerugian materiil dalam hal ini adalah konsumen telah membayar, namun tidak dapat menggunakan jasa yang telah mereka bayar, sedangkan kerugian immaterial nya adalah konsumen tidak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa layanan internet IndiHome.

Permasalahan yang dialami oleh beberapa konsumen untuk mendapatkan haknya serta kerugian yang muncul baik kerugian materiil maupun immateriil dalam menggunakan layanan jasa layanan internetIndiHome inilah yang menjadi latar belakang penulis untuk menulis skripsi dengan judul :“ **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME DI KABUPATEN LAHAT**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka akan ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome di Kabupaten Lahat ?
2. Bagaimana bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT. Telkom terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome yang dirugikan?

¹⁶Wawancara dengan Surono selaku SPV PT. Telekomunikasi Indonesia tbk, pada hari Senin, 26 Juli 2018, pukul 09.00 WIB di Kantor Telkom Lahat.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen oleh pengguna jasa layanan internet IndiHome di Kabupaten Lahat.
2. Untuk mengetahui bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT. Telkom terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome yang dirugikan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai bahan bacaan untuk meningkatkan pemahaman teori dan pengetahuan umum tentang perlindungan hukum konsumen khususnya mengenai bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHome.
 - b. Sebagai sumbangan pemikiran atas pelaksanaan hukum di Indonesia secara umum dan pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia secara khusus.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai masukan dan saran pelaku usaha khususnya dibidang *Internet Service Provider (ISP)* agar memperhatikan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk menjamin hak konsumen terpenuhi sebagaimana yang telah diperjanjikan.

- b. Sebagai informasi bagi penegak hukum dalam rangka penegakan hukum khususnya dibidang perlindungan konsumen maupun pelaku usaha.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum dan ganti rugi yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa layanan internet IndiHomePT. Telkom di Kabupaten Lahat ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

F. Kerangka Teori

Kerangka Teori perlu dimuat dalam penelitian hukum untuk memberikan suatu landasan teoritis bagi penulis dalam menyelesaikan masalah dalam proses penelitian.¹⁷ Kerangka Teori juga membantu penulis dalam menentukan tujuan dan arah penelitian, serta berfungsi sebagai dasar penelitian agar langkah yang ditempuh selanjutnya dapat jelas dan konsisten.¹⁸

Adapun kerangka teori dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar

¹⁷ Masri Siingarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 1985, hlm., 21.

¹⁸ Koenjaraningrat, *Metode - Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1990, hlm., 65.

dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁹ Yang juga dapat diartikan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi.²⁰

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud atau bentuk atau tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya.²¹ Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya. Sehingga perlindungan hukum Preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa terhadap keputusan yang dilakukan oleh pelaku usaha.²²

Dengan adanya perlindungan hukum Preventif, konsumen dapat terhindar dari pelanggaran – pelanggaran sebelum terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dari pihak pelaku usaha dalam hal ini PT.Telkom.

¹⁹ Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2000, hlm.,54.

²⁰*Ibid.*

²¹ Salim,HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2014, hlm., 263.

²² Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987, hlm.,2

b) Perlindungan Hukum Refresif

Perlindungan hukum yang berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Perlindungan ini berupa sanksi denda, penjara, dan hukuman tambahan.²³

Dengan adanya perlindungan hukum refresif konsumen dapat dilindungi apabila telah terjadi pelanggaran. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran wajib mengganti kerugian.

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut kamus hukum tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²⁴ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat dari konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.²⁵

²³ *Ibid.*

²⁴ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005

²⁵ Soekidjo Notoatmodjo, *Etika Dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta: Jakarta, 2010, hlm,

Shidarta dalam bukunya *Perlindungan Konsumen Indonesian* mengemukakan secara umum prinsip tanggung jawab gugat sebagai berikut:²⁶

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Berdasarkan pertanggungjawaban yang ditentukan dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara mewajibkan produsen sebagai pihak yang menghasilkan produk untuk menanggung segala kerugian yang mungkin disebabkan oleh keadaan barang yang dihasilkannya. Produsen, menurut hukum bertanggung jawab dan berkewajiban mengadakan pengawasan terhadap produk yang dihasilkannya.²⁷

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 ayat (1) yang menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang diperdagangkan. Di jelaskan lebih lanjut dalam Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Pertanggungjawaban dalam hukum perdata berbentuk ganti rugi. Kerugian adalah situasi berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang

²⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, hlm., 59.

²⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.,29

ditimbulkan dari suatu perikatan (baik melalui perjanjian maupun melalui undang-undang) dikarenakan pelanggaran norma oleh salah satu pihak lain.²⁸

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan salah satu penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum didalam masyarakat. Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dikaji dari tingkat efektifitasnya hukum, kepatuhan terhadap hukum, peranan lembaga atau institusi , implementasi aturan hukum, pengaruh aturan hukum terhadap masalah sosial tertentu dan sebaliknya.²⁹ Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen di lapangan khususnya dalam hal ini konsumen pengguna jasa internet di PT. Telkom.

2. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Wilayah PT.Telkom di Kabupaten Lahat.

3. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Metode ini mengkaji tentang bagaimana

²⁸ Merry Joanda, *Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undng - Undang Hukum Perdata*, Jurnal Sasi Vol.16 No.4, 2010, hlm., 45.

²⁹ Salim,HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2014, hlm., 20.

hukum berlaku di masyarakat. Dengan pendekatan ini diharapkan dapat diketahui apakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa internet di PT. Telkom Kota Lahat telah terlaksana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.³⁰ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat langsung dari lapangan dengan teknik wawancara atau kuisioner .

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.³¹

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari:

- i). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- ii). Peraturan PT.Telekomunikasi Indonesia Tentang Indihome
- iii). Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

³⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004. Hlm., 28

³¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 12.

1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

- iv). Undang - Undang No.36 tahun 1999 Telekomunikasi
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881)
- v). Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125)
- vi). Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4127)

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum tersier berfungsi sebagai petunjuk untuk penjelasan mengenai bahan hukum primer. Pada penelitian ini data

yang digunakan terdiri dari buku teks dan tulisan ilmiah ataupun literature lain yang berkaitan dengan permasalahan.³²

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier berfungsi sebagai petunjuk untuk menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Pada penelitian ini bahan hukum tersier yang digunakan adalah kamus besar Bahasa Indonesia, kamus hukum dan internet.³³

5. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja dengan persyaratan tertentu dengan tujuan tertentu.³⁴ Teknik ini digunakan dalam pemilihan konsumen IndiHome sebagai sampel penelitian sebanyak 20 orang dari 42 pengguna IndiHome di Perumnas 2 Bandar Jaya Kabupaten Lahat. Sampel dipilih dari konsumen-konsumen yang menggunakan jasa layanan internet IndiHome di Kabupaten Lahat. Selain konsumen, yang termasuk sampel dengan teknik pengambilan ini adalah Pimpinan atau staff perwakilan dari PT. Telkom.

³² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 21.

³³ *Ibid.*

³⁴ “Teknik Pengambilan Sampel”, diakses dari www.salamadian.com, pada tanggal 12 Maret pukul 11.35 WIB.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan studi pustaka. Wawancara dilakukan kepada narasumber dari pihak konsumen, dan dari pelaku usaha PT.Telkom yaitu SPV Plasa Telkom Lahat dengan memberikan pertanyaan yang disiapkan sebelumnya. Studi Pustaka dilakukan dengan mempelajari bahan hukum sekunder dan tersier untuk digunakan sebagai acuan dalam memecahkan permasalahan.

7. Analisis Data

Analisis Data adalah proses menyusun dan agar data tersebut dapat ditafsirkan. Setelah semua data telah terkumpul dan memenuhi untuk pemecahan permasalahan, maka data akan dianalisis secara kualitatif dan disusun secara sistematis dalam bentuk kata-kata untuk menggambarkan suatu jawaban dari permasalahan yang diteliti kemudian dideskripsikan.³⁵

8. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan teknik penarikan kesimpulan secara induktif. Dengan teknik ini, kesimpulan dibuat dengan mengumpulkan suatu permasalahan khusus untuk kemudian ditarik menjadi kesimpulan umum.³⁶

³⁵Dadang Kahmad, *Metode Penelitian Agama*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2000, hlm., 102.

³⁶*Ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Pelindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Bambang Waluyo, 2009, *Penelitian Hukum dalam praktek*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- C.T.S. Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Janus Sidabolak, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Koenjaraningrat, 1990, *Metode – Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia.
- Masri Siingarimbun dan Sofian Effendi, 1985, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES.
- Merry Joanda, 2010, *Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undng – Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Gramedia.
- M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni
- Philipus M.Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. BinaIlmu.
- R. Setiawan, 1977, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung
- Satijipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti.
- Salim,HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Soekidjo Notoeatmodjo, 2010, *Etika Dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000,

Salim,HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta.

B. INTERNET

Dian, salama. “Teknik Pengambilan Sampel”, 12 Maret 2018. <http://www.salamadian.com/pengambilan-sampel/>>

“Layanan IndiHome Fiber” 10 Maret 2018. <http://www2.telkom.net/2018/2/layanan-internet-indihome.html>.

“Penyelenggara Jasa Internet”, 15 Februari 2018 <http://id.wikipedia.org/wiki/URL>

“IndiHome Fiber” 15 Februari 2018. <http://www2.telkom.net./2018/2/layanan-internet-indihome.html>.

“ Telekomunikasi” 30 mei 2018 , <http://hariyanamanya.wordpress.com>.

“ Penyelenggara telekomunikasi” 30 Mei 2018 <http://elib.unikom.ac.id>,

“ Jasa Pelayanan Internet” 30 Mei 2018 , <http://kominfo.ac.id>

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No.36 Tahun 1999 Telekomunikasi. Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125)

Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4127)

D. JURNAL

Yolanda Ditya Rulyanti. 2016. *Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk Indihome Fiber*". Jakarta: Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia. Citra Justicia, Volume II No.2, hal. 4. Tahun 2016.

Ridwan Alimin, 2017. *Perlindungan Hukum Konsumen Dan Pelaku Usaha* “. Bandung: Jurnal Konsumen Indonesia . Grafindo, Volume II No.3, hal 7.Tahun 2017