

**Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Internet
Unlimited Indihome Di Kelurahan Bastiong
Karance Kota Ternate Selatan**

JURNAL



Oleh :

TALHA MUFIDAH ALBAAR

01011411060

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KHAIRUN
TERNATE
2018**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA INTERNET
UNLIMITED INDIHOME DI KELURAHAN BASTIONG KARANCE
KOTA TERNATE SELATAN**

Talha Mufidah Albaar, Fatmah Laha, Dahlai Hasim
fidahalbaar@gmail.com
Fakultas Hukum Universitas Khairun Ternate

ABSTRAK

TALHA MUFIDAH ALBAAR, *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Internet Unlimited Indihome Di Kelurahan Bastiong Karance* di bimbing oleh Fatma Laha (Pembimbing I) dan Dahlai Hasim (Pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk **Pertama** Untuk mengetahui bagaimana perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna jasa indihome di kelurahan Bastiong Karance Kota Ternate Selatan. **Kedua** Untuk mengetahui akibat pengguna jasa indihome apabila terjadi kesalahan konektivitas di Bastiong Karance

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris. Pendekatan Yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan empiris maksudnya adalah dengan melakukan observasi di lapangan di PT Telkomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk dalam layanan indihome Triple Play terhadap Pelanggan di Kelurahan Bastiong Karance Kota Ternate Selatan.

Di era teknologi yang seperti saat ini, kebutuhan akan layanan internet telah berkembang dan menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat modern. Tahun 2016, PT Telkom menerapkan kebijakan baru pada IndiHome Triple Play, yakni FUP (*Fiar Usage Policy*) dan kebijakan yang lainnya yang tidak sesuai dengan promosi dan melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen merasa dirugikan dengan melambatnya jaringan serta pembayaran yang tidak sesuai pemakaian.

Dari penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa **Pertama**, Perlindungan Hukum bagi pengguna jasa Internet unlimited indihome di bastiong karance yang merasa dirugikan belum nyata terlaksana, masih banyak hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha maupun Telkom yang tidak terealisasikan sehingga konsumen berada diposisi yang lemah, kurang memadainya perlindungan khususnya segi pengelolaan dan keamanannya yang menyalahi peraturan perundang-undangan, diantaranya UUPK, UU ITE, PP dan yang lain. **Kedua**, Akibat dari kebijakan Telkom tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen,

banyak konsumen yang merasa di rugikan dan mengganggu kualitas layanan yang dipakai seperti gangguan jaringan dan pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian, serta hal-hal lain yang merugikan konsumen, hal tersebut dapat dilihat dari keluhan konsumen atas kebijakan tersebut konsumen dapat menggugat melalui jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan.

KATA KUNCI : PERLINDUNGAN KONSUMEN

Latar Belakang

Kebutuhan akan layanan internet telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat modern pada era teknologi dan digital saat ini. Indonesia menempati peringkat 6 sebagai Negara dengan jumlah pengakses internet terbanyak di dunia, akan tetapi kualitas pengguna internet tidak berbanding lurus dengan kualitas layanan internet di Indonesia. Dalam hal kecepatan, pada tahun 2015 lalu Indonesia menempati peringkat 29 dari 114 Negara dengan kecepatan rata-rata internet sebesar 3,9 Mbps dari kecepatan internet rata-rata global sebesar 17 Mbps. Kondisi seperti ini di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/ atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/ atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Tetapi di sisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen¹.

Pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan/ atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut dan pasal 9 ayat (1) huruf K Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti”. Pada akhirnya menempatkan konsumen sebagai subyek yang memiliki banyak pilihan.

PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) merupakan salah satu Badan Usaha milik Negara yang menyediakan jasa pelayanan Telekomunikasi yang meliputi layanan telepon kabel dan nirkabel, layanan telepon selular, layanan jaringan interkoneksi, layanan internet, dan broadband. Pada tahun 2015 yang lalu PT Telkom resmi meluncurkan layanan yang disebut Indihome Triple Play, yakni merupakan layanan terintegrasi. IndiHome adalah salah satu produk layanan dari Telkom

¹ Ahmadi Miru, 2015, *Hukum Perlindungan konsumen*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, hlm.37

Group berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket triple play meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah, internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (*UseTV*). IndiHome juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (add-on) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti Telepon Mania, wifi.id seamless, TrenMicro Antivirus, IndiHome View (*online surveillance camera*) dan masih banyak lagi.²

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 menjelaskan tentang hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam kasus ini pasal tersebut tidak terealisasi dalam kehidupan nyata.

Pasal 8 ayat (1) huruf F Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang memuat tentang perbuatan yang dilarang pelaku usaha yaitu “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut”.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi pasal 15 mempertegas soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa. Pada ayat lanjutan pasal itu, ganti rugi tidak bias dikeluarkan saat perusahaan penyedia jasa bisa membuktikan bahwa mereka bukan penyebab kerugian yang dialami pelanggan. Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau diluar pengadilan (mediasi) seperti yang diatur dalam PP No. 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan telekomunikasi. Pelanggan Indihome di Bastiong Karance agar tetap terjaga sehingga dapat memperoleh kecepatan internet yang optimal. Hal ini tentunya sangat merugikan bagi pelanggan Indihome yang menggunakan layanan internet dengan kebutuhan data yang tinggi. Telkom secara sepihak telah melanggar hak-hak konsumen Indihome dengan kebijakan layanan, tanpa sosialisasi dan tanpa persetujuan dari pihak konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengajukan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA INTERNET UNLIMITED INDIHOME DI KELURAHAN BASTIONG KARANCE KOTA TERNATE SELATAN”**

Tinjauan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam

² <https://indihome.co.id/about-us> Akses tanggal 05-03-2017

interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.³

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakan peraturan hukum.⁴

Perlindungan hukum dalam bahasa belanda yaitu : *Recht bercherming van de bergers tegen de over head*. Yaitu adalah segala bentuk tindakan yang bertujuan memberikan kondisi aman, nyaman, dan berkepastian hukum bagi subyek hukum baik orang perseorangan (person) maupun badan hukum (*rechtspersoon*)⁵

Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 3 disebutkan bahwa tujuan perlindungan hukum konsumen sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

³ Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Universitas Sebelas Maret, hlm. 3

⁴ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya hlm. 5

⁵ Didit Saltriwiguna, *Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Debitur Akibat Kenaikan Suku Bunga Kredit Bank*, Universitas Parahyangan Program Sarjana, hlm. 4

- f. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.⁶

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah⁷

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:⁸

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

Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-amerika), atau *consument/konsument* (belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung pada posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan kata produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa inggris-indonesia memberti arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen⁹

Pengertian konsumen menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka 2, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”¹⁰. Sedangkan pengertian Konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan adat jasa untuk tujuan tertentu.¹¹

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:¹²

⁶ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan, Transmedia Pustaka, hlm. 18

⁷ Abdul Halim Barakatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hlm. 23

⁸ *Ibid* hlm. 22

⁹ Az Nasution, 2002 *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit media, hlm. 3

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2

¹¹ Abdul Halim Brakatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, hlm. 30

¹² Celina tri siwi kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 25

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial)

Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban konsumen berdasarkan Undang-undang perlindungan konsumen sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang 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 lainnya¹³

Selain Hak konsumen, juga dibebani dengan kewajiban, kaitannya dengan penggunaan barang dan jasa, yakni :¹⁴

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁵

Pengertian Pelaku Usaha

¹³ Undang-Undang no. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4

¹⁴ *Ibid.* pasal 5

¹⁵ Khotibul Umam, S.H., LL.M., 2008, *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, hlm. 87

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun sama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha menurut Undang-Undang perlindungan konsumen pasal 1 ayat (3) adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁶

Hak dan kewajiban pelaku usaha

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁷

Selanjutnya kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

¹⁶ Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 angka 3

¹⁷ Zaeni Asyhadie, S.H., M.Hum., 2014, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, hlm. 196

- f. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁸

Pelaku usaha dilarang memproduksi, memperdagangkan barang maupun jasa yang (Pasal 8 ayat (1) UUPK):

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

Tinjauan Wifi dan Internet indihome

Wifi

Wireless Fidelity atau yang lebih dikenal WiFi adalah sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel (menggunakan gelombang radio) melalui sebuah jaringan komputer, termasuk koneksi Internet berkecepatan tinggi. Wi-Fi Alliance mendefinisikan Wi-Fi sebagai "produk jaringan wilayah lokal nirkabel (WLAN) apapun yang didasarkan pada standar

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ps1 7

Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) 802.11". Meski begitu, karena kebanyakan WLAN zaman sekarang didasarkan pada standar tersebut, istilah "Wi-Fi" dipakai dalam bahasa Inggris umum sebagai sinonim "WLAN".

Sebuah alat yang dapat memakai Wi-Fi (seperti komputer pribadi, konsol permainan video, telepon pintar, tablet, atau pemutar audio digital) dapat terhubung dengan sumber jaringan seperti Internet melalui sebuah titik akses jaringan nirkabel. Titik akses (atau hotspot) seperti itu mempunyai jangkauan sekitar 20 meter (65 kaki) di dalam ruangan dan lebih luas lagi di luar ruangan. Cakupan hotspot dapat mencakup wilayah seluas kamar dengan dinding yang memblokir gelombang radio atau beberapa mil persegi — ini bisa dilakukan dengan memakai beberapa titik akses yang saling tumpang tindih.

"Wi-Fi" adalah merek dagang Wi-Fi Alliance dan nama merek untuk produk-produk yang memakai keluarga standar IEEE 802.11. Hanya produk-produk Wi-Fi yang menyelesaikan uji coba sertifikasi interoperabilitas Wi-Fi Alliance yang boleh memakai nama dan merek dagang "Wi-Fi CERTIFIED".

IEEE tidak menguji peralatan untuk memenuhi standar mereka. Badan nirlaba Wi-Fi Alliance didirikan tahun 1999 untuk mengisi celah ini — untuk menetapkan dan mendorong standar interoperabilitas dan kompatibilitas mundur, serta mempromosikan teknologi jaringan wilayah lokal nirkabel. Hingga 2010, Wi-Fi Alliance terdiri dari lebih dari 375 perusahaan di seluruh dunia. Wi-Fi Alliance mendorong pemakaian merek Wi-Fi kepada teknologi yang didasarkan pada standar IEEE 802.11 dari Institute of Electrical and Electronics Engineers. Ini meliputi koneksi jaringan wilayah lokal nirkabel (WLAN), konektivitas alat-ke-alat (seperti Wi-Fi Peer to Peer atau Wi-Fi Direct), jaringan wilayah pribadi (PAN), jaringan wilayah lokal (LAN), dan bahkan sejumlah koneksi jaringan wilayah luas (WAN) terbatas. Perusahaan manufaktur dengan keanggotaan Wi-Fi Alliance, yang produknya berhasil melewati proses sertifikasi, berhak menandai produk tersebut dengan logo Wi-Fi.¹⁹

Secara spesifik, proses sertifikasi memerlukan pemenuhan standar radio IEEE 802.11, standar keamanan WPA dan WPA2, dan standar autentikasi EAP. Sertifikasi opsionalnya meliputi pengujian standar draf IEEE 802.11, interaksi dengan teknologi telepon seluler pada peralatan konvergen, dan fitur-fitur keamanan, multimedia, dan penghematan tenaga.

Wi-Fi mempunyai sejarah keamanan yang berubah-ubah. Sistem enkripsi pertamanya, WEP, terbukti mudah ditembus. Protokol berkualitas lebih tinggi lagi, WPA dan WPA2, kemudian ditambahkan. Tetapi, sebuah fitur opsional yang ditambahkan tahun 2007 bernama Wi-Fi Protected Setup (WPS), memiliki celah yang memungkinkan penyerang mendapatkan kata sandi WPA atau WPA2 router dari jarak jauh dalam

¹⁹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi> akses tanggal 28-04-2018

beberapa jam saja. Sejumlah perusahaan menyarankan untuk mematikan fitur WPS. Wi-Fi Alliance sejak itu memperbarui rencana pengujian dan program sertifikasinya untuk menjamin semua peralatan yang baru disertifikasi kebal dari serangan AP PIN yang keras.²⁰

Indihome

PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) merupakan salah satu Badan Usaha milik Negara yang menyediakan jasa pelayanan Telekomunikasi yang meliputi layanan telepon kabel dan nirkabel, layanan telepon selular, layanan jaringan interkoneksi, layanan internet, dan broadband. Pada tahun 2015 yang lalu PT Telkom resmi meluncurkan layanan yang disebut Indihome Triple Play, yakni merupakan layanan terintegrasi. IndiHome adalah salah satu produk layanan dari Telkom Group berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket triple play meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah, internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (*UseeTV*). IndiHome juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (add-on) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti Telepon Mania, wifi.id seamless, TrenMicro Antivirus, IndiHome View (*online surveillance camera*) dan masih banyak lagi.²¹

Fiber optik (atau biasa disebut serat optic) adalah saluran transmisi (sejenis kabel) yang terbuat dari kaca atau plastic yang sangat halus. Berdiameter kurang lebih 120 mikrometer. Lebih kecil dari sehelai rambut. Fiber optik mampu mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Sumber cahaya yang digunakan biasanya laser atau LED. Karena laser mempunyai spectrum yang sangat sempit, maka cahaya yang ada di dalam serat optic tidak bisa keluar. Kecepatan transmisi serat optic sangat tinggi sehingga optimal digunakan sebagai saluran komunikasi, termasuk internet.²² Tidak heran jika kemudian Telkomsel menggunakan Fiber Optik dalam pengoperasian IndiHome, jaringan internet rumah yang ramah untuk keluarga.

Layanan internet dengan menggunakan Fiber Optik ini memiliki keunggulan, yaitu:²³

1. Internet cepat. Fiber optik mampu mentransfer data (bandwidth) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel coax atau copper).

²⁰ <http://rardyanhdse.blogspot.co.id> akses tgl 11-04-2018

²¹ <https://indihome.co.id/about-us> Akses tanggal 25-04-2018

²² <http://www.alimukhair.com/2015/04/indihome-internet-rumah-yang-ramah.html?l> akses tanggal 25-04-2018

²³ <http://www.indihome.co.id/internet-fiber> akses tanggal 28-04-2018

2. Internet stabil. Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan coax atau copper pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).
3. Internet handal. Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel coax atau copper. Sehingga komputer anda menjadi lebih aman.
4. Internet canggih. Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan fixed broadband.

PT Telkom dalam penggunaan internet

Penyelenggara jasa Telekomunikasi wajib :

- a. Menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin pelayanan jasa telekomunikasi yang baik dan sama kepada pengguna jasa telekomunikasi.
- b. Mengikuti ketentuan teknis dalam rencana dasar teknis yang diatur kepmen
- c. Wajib mencatat, merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna (min 3 bulan) dan jika pengguna memerlukan maka penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan dan ia berhak memungut biaya atas permintaan tersebut.²⁴

Lokasi Penelitian

Kota Ternate telah hadir IndiHome Fiber yang merupakan layanan Triple Play dari Telkom yang terdiri dari Internet fiber atau *High Speed Internet* (internet cepat), *interactive tv* (UseeTV), dan *Phone* (telepon rumah). Dari promosi yang dilakukan, indihome triple play dari Telkom ini bersifat unlimited yang artinya pengguna memiliki keleluasaan menikmati internet secara bebas real unlimited di rumah selama 24 jam tanpa batasan kouta. Daftar harga paket unlimited yang tertera pada brosur indihome fiber merupakan layanan triple play dari Telkom yang terdiri dari internet fiber atau *High Speed Internet* (internet cepat), *interactive tv* (UseeTV), dan *Phone* (telepon rumah). Salah satu pengguna internet ada yang berlokasi di Bastiong Karance Kota Ternate.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris. Pendekatan Yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan empiris maksudnya adalah dengan melakukan observasi di lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) tbk dalam layanan indihome Triple Play terhadap Pelanggan di Kelurahan Bastiong Karance Kota Ternate Selatan.

²⁴ http://kuliahhukumonline.blogspot.co.id/2015/02/hukum-telekomunikasi_23.html?m=1 akses tanggal 26 april 2018

Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka dan hasil penelitian, sebagai data sekunder maka digunakan bahan hukum :

1. Bahan hukum primer berupa wawancara pihak terkait dan ketentuan hukum dalam perundang-undangan yang mengikat sesuai penelitian.
2. Bahan hukum sekunder adalah data yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, diperoleh oleh penulis dari studi kepustakaan yang terdiri dari berbagai buku tentang pendapat para ahli hukum, teori-teori, dan Undang-Undang.
3. Bahan hukum Tersier mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku dan hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, dan yang lain²⁵

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan, yaitu pengumpulan data penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari pihak yang sudah disebutkan diatas. Data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen atau buku-buku yang berkaitan dengan masalah
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yang berupa hasil dari pengumpulan data dari wawancara dengan pihak yang terkait langsung dengan permasalahan yang dibahas oleh penulis saat ini. Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamatan²⁶
3. Penelitian kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari membaca dan menelaah buku, artikel, jurnal, tulisan-tulisan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Serta mengakses situs-situs dan website yang menyediakan informasi yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode yang menganalisis terhadap data-data yang terdiri dari rangkaian kata-kata²⁷

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Indihome Di Kelurahan Bastiong Karance Kota Ternate Selatan

Menurut Penulis kebijakan PT Telkom merupakan kebijakan yang melanggar UUPK yang tidak melindungi konsumen pengguna jasa

²⁵ Soerjono soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 2015, hlm 12

²⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2013. hlm 59

²⁷ Soerjono soekanto, *Pegantar Penelitia Hukum*, Jakarta, UI-press, hlm. 7

Indihome di kelurahan Bastiong karance tanpa persetujuan konsumen indihome sebagaimana dalam UUPK nomor 8 tahun 1999 pasal 8 menjelaskan yaitu “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut”. Merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung dan tidak langsung, maka pelaku konsumen lah yang secara langsung merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya untuk memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari Negara atas pemenuhannya.

Konsumen Indihome di Bastiong Karance dalam pemasangan Indihome pada saat itu PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) melakukan promosi kadang-kadang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. karena promosi dan kenyataan berbeda padahal dalam UUPK jelas mengatuar hak-hak konsumen indihome di Bastiong Karance sesuai pasal 4 UUPK.

Menurut Konsumen Indihome Bastiong Karance menjelaskan bahwa PT Telkom dalam memasang Indihome dilakukan Promosi dengan menjelaskan produk layanan dari Telkom Group berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket triple play meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah, internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (*UseTV*), dalam hasil penelitian pemakaian jaringan internet tersebut bersifat unlimited (tidak terbatas) dengan kapasitas kecepatan yang tinggi tanpa gangguan. Namun nyatanya para pengguna jasa indohome di Bastiong Karance merasa apa yang telah disepakati tersebut tidak terealisasikan, masih banyak pengguna yang mengalami gangguan internet dan pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian. Konsumen Indihome di Bastiong Karance dalam mengajukan pemasangan Internet Indihome terdapat kewajiban Telkom sebagaimana uraian tersebut dibawah ini :

- a. Menyediakan layanan indihome di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- b. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan indihome kepada pelanggan.
- c. Memberian informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan indihome yang disediakan Telkom, melalui brosur, *leaflet*, plasa Telkom, 147 atau media lainnya.
- d. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) indihome sesuai dengan ketentuan Telkom.
- e. Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalamai gangguan/kerusakan

- f. Memberikan Kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
- g. Menindak lanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindahan-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain.
- h. Menindak lanjuti permintaan pelanggan untuk berhenti berlangganan layanan indihome sementara atau memutuskan kontrak ini.

Masih banyaknya pelanggan yang belum bisa menggunakan fiber optik karena berbagai alasan dan mempersulit para pengguna, dan juga pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian. Menurut salah seorang warga bastiong Karance mengungkapkan bahwa saat ini pengguna hanya memakai akses jaringan internet saja tanpa memakai telepon dan UseeTV seperti yang dijanjikan karena keputusan sepihak dari Telkom, akan tetapi tidak ada pengurangan biaya dari pemakaian tersebut dan setiap bulannya pengguna tetap rutin membayar dengan harga yang sama.²⁸

Menurut salah satu asisten manajer mengungkapkan bahwa apabila ada salah satu fitur yang di janjikan tidak tercapai atau tidak terlaksana maka akan ada pengurangan biaya oleh penggunanya dengan syarat melapor/menginformasikan kepada pihak Telkom, dengan begitu dari pihak penyelenggara jasa akan menanganinya.²⁹

Namun hal yang sangat berbeda terjadi di Bastiong karance, dari pihak penyelenggara sama sekali tidak melakukan pengurangan biaya dan pihak pengguna tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai hal tersebut. Hal ini tentu bertentangan dengan kewajiban Telkom Memberikan Kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Wawancara salah satu karyawan di Telkom mengungkapkan bahwa pada suatu kasus terganggunya layanan, seperti koneksi internet dan gangguan yang lainnya, pelanggan harus menginformasikan permasalahan yang terjadi kepada pihak penyelenggara, dengan begitu pihak penyelenggara akan mengambil tindakan atas permasalahan yang terjadi.³⁰

Selain itu, ketentuan hukum yang dapat di terapkan dalam masalah ini yaitu pasal 15 UU No.36 tahun 1999 tentang ganti rugi bahwa :

“Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi”

²⁸ Wawancara penulis dengan pengguna jasa telkom tgl 7 juli 2018

²⁹ Wawancara penulis dengan pak Amin Subuh tgl 9 juli 2018

³⁰ Wawancara penulis dengan pak Mahmud tgl 9 juli 2018

Akibat Yang Dialami Konsumen Terhadap Kebijakan Layanan Indihome Triple Play

Konsumen Indihome dalam mengajukan pemasangan terdapat ada hak dan kewajiban pelanggan sebagaimana di jelaskan dalam formulir sebagai berikut, kewajibannya adalah :

1. Membayar biaya pemasangan sambungan layanan indihome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ jasnita dan biaya lainnya)
2. Menyediakan instalasi kabel rumah/ gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan Indihome di alamat pelanggan
3. Memberikan izin kepada TELKOM untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan dari indihome di alamat pelanggan.
4. Membayar tagihan biaya jaringan dan/atau jasa layanan indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.
5. Memelihara instalasi layanan Indihome di alamat Pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan.
7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemidahan-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan indihome sementara atau memutuskan kontrak ini.
9. Menyerahkan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan indihome.

Selanjutnya hak dari pelanggan sebagaimana dijelaskan sebagai berikut :

1. Mendapatkan layanan indihome sesuai permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait indihome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan indihome yang disediakan TELKOM.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guatantee*) Indihome dengan sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Mengajukan klaim tagihan indihome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guatantee*) Indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Wawancara penulis dengan salah satu pengguna jasa layanan indihome mengungkapkan bahwa tidak sepenuhnya hak pelanggan yang disebutkan diatas dapat terpenuhi karena pasalnya mereka tidak mendapatkan kompensasi sama sekali dari pihak penyelenggara, padahal

mereka sudah menginformasikan masalah yang terjadi dan pengguna jasa layanan internet tidak mendapatkan jaminan apa-apa dari TELKOM.

Akibat yang terjadi dalam kebijakan indihome triple play yaitu :

1. Telkom indihome triple play resmi memberlakukan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) kepada layanan indihome triple play dari yang sebelumnya layanan tersebut bersifat Unlimited yang artinya pelanggan dapat memanfaatkan internet sepuasnya tanpa ada batasan kouta akan tetapi jaringan internet tersebut nyatanya melambat dan menghambat pengguna dalam pemakaian sehingga tidak dapat digunakan secara maksimal.³¹
2. Dalam promosinya indihome triple play 100 % Fiber Optik , kenyataannya di lapangan masih banyak pelanggan yang belum bisa menggunakan kabel fiber optik karena berbagai alasan. Pelanggan dipersulit dan hingga saat ini tidak di tindak lanjuti oleh pihak Telkom
3. Seorang konsumen indihome triple play dirugikan akibat perubahan tarif yang melonjak tinggi yang dilakukan Telkom dan pemutusan salah satu fitur indihome triple play secara sepihak tanpa adanya kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.³²

Dalam pasal 8 ayat (1) huruf F UUPK No. 8 Tahun 1999 juga disebutkan bahwa Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan dan promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha sangat penting karena mereka mempunyai kewajiban dan hak yang sama. Konsumen wajib membayar harga yang telah disepakati, sehingga ia berhak menerima barang yang sesuai dengan kesepakatan antara mereka, dan pelaku usaha juga wajib menyerahkan barang sesuai dengan kesepakatan setelah ia menerima haknya dari konsumen.

PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) seringkali melakukan promosi yang sebenarnya bertentangan atau melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. sehingga apa yang telah dipromosikan dengan kenyataan yang didapat konsumen berbeda. Promosi atau iklan dari perusahaan jasa Telekomunikasi seringkali beritikad mengelabui konsumen, promosi tersebut menggunakan janji-janji yang berlebihan terhadap produknya untuk tujuan menjaring konsumen sebanyak-banyaknya, apalagi di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi. Hal itu tentunya harus tetap diawasi oleh pihak pemerintah agar perlindungan konsumen tetap berjalan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang.

³¹ Wawancara penulis dengan pangguna jasa Telkom tgl 7 juli 2018

³² Wawancara tgl 7 juli 2018

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan menurut penulis perlindungan hukum terhadap konsumen jasa indihome belum terlaksana, banyak kerugian yang di alami konsumen akibat pelaku usaha melalaikan hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha sendiri, Telkom indihome dalam hal koneksi internet tidak berjalan lancar sedangkan konsumen membutuhkan internet yang cepat dan lancar dalam aktivitas mereka, Telkom seharusnya memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan agar konsumen juga merasa mendapatkan haknya dalam menggunakan internet.

Kesimpulan.

1. Perlindungan Hukum bagi pengguna jasa Internet unlimited indihome di bastiong karance yang merasa dirugikan belum nyata terlaksana, masih banyak hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha maupun Telkom yang tidak terealisasikan sehingga konsumen berada diposisi yang lemah, kurang memadainya perlindungan khususnya segi pengelolaan dan keamanannya yang menyalahi peraturan perundang-undangan, diantaranya UUPK, UU ITE, PP dan yang lain,
2. Akibat dari kebijakan Telkom tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen, banyak konsumen yang merasa di rugikan dan mengganggu kualitas layanan yang dipakai seperti gangguan jaringan dan pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian, serta hal-hal lain yang merugikan konsumen, hal tersebut dapat dilihat dari keluhan konsumen atas kebijakan tersebut konsumen dapat menggugat melalui jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan.

Saran

1. Agar pihak Telekomunikasi Indihome lebih memahami Hak konsumen dan kewajiban selaku pelaku usaha agar konsumen yang bersangkutan tidak menderita kerugian akibat mengabaikan hak dan kewajiban tersebut dan lebih transparan dan jelas dalam mempromosikan suatu produk kepada konsumen. Di harapkan agar lembaga atau yayasan yang bergerak dibidang perlindungan konsumen serta pemerintah agar memberi perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat UU yang dilanggar pelaku usaha.
2. Minimnya pengetahuan konsumen tentang hak dan kewajibannya mengakibatkan sering kali pelaku usaha mengelabui dan berbuat curang, maka konsumen di harapkan lebih cerdas dan dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan dan kemandirian untuk melindungi kepentingannya. Dan di harapkan juga agar konsumen lebih teliti lagi dalam membaca dan memahami isi promosi suatu produk, serta apabila konsumen meras hak-haknya dilanggar dan merasakan adanya kerugian hendaknya melaporkan keluhan tersebut kepada Pusat Pelayanan Informasi PT. Telkom.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim Brakatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media
- Ahmadi Miru, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada
- Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media
- Burhan Ashshofa, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta
- Celina tri siwi kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta
- Didit Saltriwiguna, *Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Debitur Akibat Kenaikan Suku Bunga Kredit Bank*, Universitas Parahyangan Program Sarjana
- Gunawan Widjaja, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka
- Khotibul Umam, S.H., LL.M., 2010, *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta,
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu
- Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, 2004, Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program versitas Sebelas Maret.
- Soerjono soekanto, 2015, *Pegantar Penelitia Hukum*, Jakarta, UI-press
- Zaeni Asyhadie, S.H., M.Hum., 2014, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia* PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014
- Zulham, 2016, *Hukum perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta
- Peraturan Perundang-undangan :
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Internet :
- <https://indihome.co.id/about-us>
 - http://kuliahhukumonline.blogspot.co.id/2015/02/hukum-telekomunikasi_23.html?m=1
 - <https://media.neliti.com/media/publications/>
 - <http://rardyanhdse.blogspot.co.id>

- <http://sobango.blogspot.com/2013/02/proposal-intalasi-jaringan-wifi.html?m=1>
- <http://www.alimukhair.com/2015/04/indihome-internet-rumah-yang-ramah.html?m=1>
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi>
- <http://www.jurnal-s1.undip.ac.id>