

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan di era modern ini Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Soetiono, 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 martabatnya sebagai manusia.¹

Penggunaan jasa telekomunikasi baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kegiatan sehari-hari sudah merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi ini tidak lepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyedia jaringan dan jasa telekomunikasi. Layanan jaringan dan jasa telekomunikasi ini kian beragam dan semakin kompleks serta melibatkan banyak pihak di dalam penyediaan jaringan telekomunikasi sebelum jasa dan jaringan itu dipergunakan oleh pengguna. Adanya kerusakan atau

¹ Soetiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas. hal. 3.

gangguan dalam jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakannya.²

Layanan jaringan internet dan jasa telekomunikasi ini kian beragam dan semakin luas serta melibatkan banyak pihak di dalam penyediaan jaringan telekomunikasi sebelum jasa dan jaringan itu dipergunakan oleh pengguna. Adanya kerusakan atau gangguan dalam jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakannya, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, konsumen lah yang menanggung dampaknya.³

Internet sebagai salah satu sarana telekomunikasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia saat ini dan sudah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan. Akses internet pun kini semakin mudah, tidak hanya melalui komputer atau laptop saja, namun smartphone dan gadget lainnya pun bisa untuk mengakses internet. Hampir seluruh masyarakat Indonesia merupakan konsumen dari layanan internet. Menurut Inosentius Samsul, konsumen adalah pengguna atau pemakai suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.⁴

² Bambang Warsita. 2008. *Teknologi Pembelajaran Landasan dan Aplikasinya*. Rineca Cipta. Jakarta. hal. 131.

³ Sri Redjeki Hartono. 2000. *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju. Bandung. hal. 33.

⁴ Jack Febrian. 2002. *Menggunakan Internet*. Informatika. Bandung. hal. 20.

PT. Telkom merupakan perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan internet yang menjadi fokus utama dalam penulisan ini yaitu *IndiHome*. *IndiHome* merupakan layanan digital dengan teknologi fiber optik yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Transmisi yang digunakan berasal dari sinar laser atau LED (*light emitting diode*), yang memiliki indeks bias yang lebih besar sehingga menghasilkan kecepatan yang maksimal. Layanan *Indihome* terdiri dari Internet Fiber berkecepatan tinggi, *Usee TV Cable* yaitu layanan Televisi Interaktif dan berteknologi tinggi, dan telepon rumah. Saat ini jumlah konsumen *IndiHome* pada lingkup nasional sudah mencapai sekitar 4,5 juta konsumen.

Konsumen yang ingin berlangganan *IndiHome*, dapat mendaftar langsung melalui kantor Plaza Telkom atau bisa juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat handphone, dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi *My IndiHome*. Layanan *Indihome* ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan *IndiHome*. Dalam sebuah perjanjian, masing masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban. Hubungan antara PT. Telkom dengan konsumennya adalah hubungan kontraktual, PT Telkom yang menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang ditawarkan kepada konsumen, atau yang dikenal juga dengan Klausula Baku.

PT. Telkom telah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan *Indihome*. Setiap bentuk perjanjian harus terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak dan dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang bunyinya:

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan dari para pihak. Akibatnya, pihak yang tidak sepakat dengan suatu kontrak dan (karenanya) tidak menanda tangannya, tidak terikat oleh kontrak tersebut. Karena itu, pihak tersebut juga tidak mengemban suatu kewajiban yang ditetapkan oleh kontrak itu.
2. Kecakapan dari masing-masing pihak. Jadi, suatu pihak dapat terikat oleh suatu kontrak hanya jika dia cakap untuk mengikatkan dirinya.
3. Suatu hal tertentu. Dalam hal suatu kontrak objek perjanjian harus jelas dan ditentukan oleh para pihak, objek perjanjian tersebut dapat berupa barang maupun jasa.
4. Suatu sebab yang halal. Dalam hal ini isi kontrak tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.”

Unsur-unsur tersebut apabila dipenuhi, maka para pihak yang membuat kontrak kemudian juga akan tunduk pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang bunyinya:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Ditandatanganinya kontrak oleh konsumen *Indihome* menyebabkan perjanjian tersebut menjadi sah, dan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak, baik PT. Telkom sebagai pelaku usaha dan konsumen *Indihome* itu sendiri. 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 internet dari konsumen dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya, masih banyak pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadinya gangguan jaringan internet. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan *Indihome*, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung pada jaringan internet.

Terjadinya gangguan jaringan internet dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, namun tidak semua konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Saat melakukan perjanjian berlangganan *Indihome* juga banyak Konsumen yang hanya langsung menandatangani kontrak, tanpa membaca terlebih dahulu isinya, sehingga mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka selaku konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa masih sangat minimlah pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen, sehingga terkadang apabila konsumen mengalami kerugian, tidak mengambil tindakan apapun.⁵

Perlindungan konsumen sangat menarik untuk diperbincangkan di tengah masyarakat, dikarenakan banyaknya masalah yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumennya. Fenomena yang sering terjadi saat ini, dimana kedudukan konsumen dirasa masih sangat lemah di hadapan pelaku usaha, menimbulkan banyaknya konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli barang ataupun jasa

⁵ Abdul Hakim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Nusa Media. Bandung. hal. 53.

secara sadar maupun tidak sadar.⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa: Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa setiap konsumen berhak atas kepastian hukum di dalam suatu perjanjian dengan para pelaku usaha, tidak terkecuali dengan kerugian yang dialaminya.⁷

Adanya kerugian yang dialami oleh konsumen, dapat menimbulkan sengketa antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Dalam perjanjian berlangganan antara PT. Telkom dengan konsumen *Indihome*, mengenai cara penyelesaian sengketa telah diatur terlebih dahulu secara sepihak dalam kontrak baku oleh PT. Telkom, sehingga apabila konsumen menyetujuinya dapat langsung menandatangani kontrak tersebut, namun apabila tidak setuju, maka perjanjian tidak akan dilanjutkan.

Dalam penjelasan umum, undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka akan mulai

⁶ Miru. Ahmad dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hal. 180.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. hal. 22.

berkompetisi untuk menyajikan produk yang berkualitas.⁸ Dari gambaran di atas maka terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus digali dari perlindungan konsumen terkhususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan internet bagi konsumen *Indihome*, bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu diterapkan oleh PT. Telkom berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Untuk itulah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut guna menyusun skripsi dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *INDIHOME* AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas dapat ditarik Rumusan Masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan *Indihome* akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan

⁸ Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Citra Aditya Bakti. Bandung. hal. 17.

Indihome ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk memenuhi tugas sebagai persyaratan meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati.
2. Sebagai kontribusi pemikiran yang berguna bagi semua pihak yang terkait dengan permasalahan yang dibahas dan dapat menambah pengetahuan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati.
3. Sebagai salah satu sarana penerapan ilmu hukum yang di peroleh selama perkuliahan yang terjadi dalam masyarakat.
4. melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
5. Untuk pembulatan study mahasiswa di bidang ilmu hukum.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan *Indihome* akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan *Indihome* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan bidang pidana pada khususnya.
2. Diharapkan dapat memberikan referensi bagi kepentingan yang bersifat akademisi, baik dalam penelaahan hukum secara sektoral maupun menyeluruh dan sebagai tambahan keputustakaan untuk penelitian yang lebih baik kedepannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *IndiHome* Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan

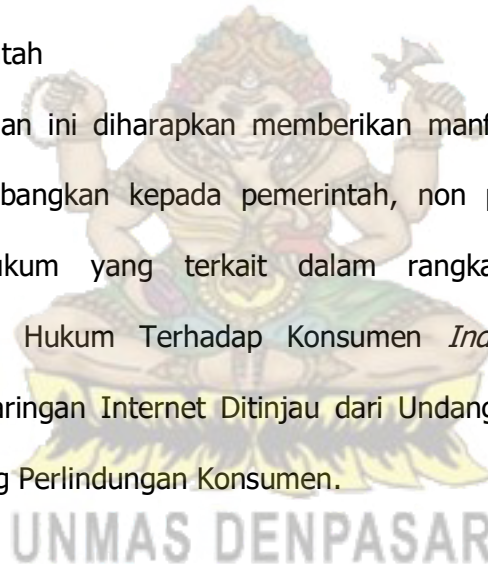
Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan dan informasi sehubungan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *IndiHome* Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat serta gambaran yang dapat disumbangkan kepada pemerintah, non pemerintah, dan lembaga penegak hukum yang terkait dalam rangka memberikan wawasan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *IndiHome* Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang teratur dan berpikir secara runtut dan baik dengan menggunakan metode ilmiah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan guna menguji kebenaran maupun ketidakbenaran dari suatu pengetahuan, gejala, dan hipotesa.⁹

1.5.1 Jenis Penelitian

⁹ Soerjono Soekanto. 2013. *Penelitian Hukum : Suatu Tinjauan Singkat*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. hal. 4.

Dalam membahas permasalahan ini penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris (*law in action*) yaitu suatu penelitian yang beranjak dari adanya kesenjangan antara das sollen dengan das sein yaitu kesenjangan antara teori dengan dunia realita, kesenjangan antara keadaan teoritis dengan fakta hukum, dan atau adanya situasi ketidaktahuan yang dikaji untuk pemenuhan kepuasan akademik. Pendekatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta praktek dilapangan.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Jenis Pendekatan pada penelitian ini menggunakan dua metode pendekatan yaitu:

1. Pendekatan fakta yaitu pendekatan sesuai dengan fakta-fakta dilapangan dalam hal ini fakta yang ada
2. Pendekatan Sosiologis yaitu pendekatan kepada masyarakat, badan hukum, dan badan pemerintahan guna menemukan fakta-fakta yang ada dilapangan.

1.5.3 Sumber Data

Mengingat penelitian ini bersifat empiris, maka data yang akan diteliti dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer bersumber dari penelitian di lapangan yaitu suatu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan baik melalui responden maupun informan. Sedangkan data sekunder bersumber dari penelitian kepustakaan yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber pertamanya

melainkan bersumberkan dari data-data yang sudah terdokumenkan dalam bentuk bahan-bahan hukum yang terdiri dari :

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yakni perundang-undangan. Bahan hukum primer juga meliputi hukum yang tidak tertulis, dan juga meliputi hasil wawancara dengan informan / narasumber.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang dapat menjelaskan bahan hukum primer dan dapat digunakan untuk menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat meliputi Rancangan Undang-Undang, Hasil-hasil penelitian, Pendapat pakar hukum, karya tulis hukum yang termuat dalam media massa, buku-buku hukum (Text Book), Jurnal-jurnal hukum.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum penunjang yang memberi petunjuk-petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan tiga cara pengumpulan data yaitu :

1. Teknik wawancara

Yaitu cara memperoleh data sekunder dengan mengadakan wawancara langsung kepada instansi-instansi atau pihak-pihak yang terkait. Metode wawancara ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang

diajukan secara sistematis yang berkaitan dengan permasalahan dalam penulisan penelitian ini. Dalam hal ini, penulis mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan untuk wawancara kepada responden ataupun informan.¹⁰

2. Teknik observasi/pengamatan

Teknik observasi yang dilakukan adalah langsung, yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diteliti. Observasi yang dilakukan oleh peneliti berupa pengamatan secara tidak terlibat. Observasi adalah pemusatan perhatian terhadap obyek dengan memakai semua kemampuan pancaindra.

3. Teknik dokumentasi

Studi dokumen merupakan teknik awal yang digunakan dalam setiap ilmu hukum dengan cara memanfaatkan berkas-berkas atau dokumen-dokumen hukum, gambar, foto atau benda-benda yang ada hubungannya dengan masalah dalam penelitian skripsi ini.

1.5.5 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Data hukum yang telah terkumpul diolah dan dianalisa secara kualitatif, yaitu menyusun data secara sistematis, menggolongkan data-data dalam pola dan tema, dikategorikan dan diklasifikasi, dihubungkan antara satu data dengan data yang lainnya, selanjutnya hasil analisis disajikan dalam skripsi ini dilakukan dengan penguraian disertai dengan pembahasan semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil penelitian. Teknik penyajian data pada

¹⁰ Sugeng D. Triswanto, 2010. *Trik Menulis Skripsi dan Menghadapi Presentasi Bebas Stres Lengkap dari A sampai Z*, Tugu Publisher. Yogyakarta. hal. 24.

penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif yaitu teknik yang berupa lisan atau kata tertulis dari seorang subjek yang telah diamati dan memiliki karakteristik bahwa data yang diberikan merupakan data asli yang tidak diubah serta menggunakan cara yang sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.¹¹

1.5.6 Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis, penulis mengacu pada teori-teori yang sudah dijelaskan diatas. Adapun hipotesis pada penelitian ini antara lain :

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan *Indihome* akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kontrak Baku Berlangganan *Indihome*, dan dilakukan sosialisasi atau penjelasan terlebih dahulu kepada konsumen yang akan berlangganan *Indihome* mengenai syarat dan ketentuan berlangganan. Sedangkan Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (terjadinya gangguan jaringan internet), adalah dengan melakukan musyawarah, memberikan kompensasi/ganti rugi

¹¹ Ronny Hanitijo Soemitro. 1990. *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia. Jakarta. hal. 47.

sesuai dengan kesepakatan para pihak, dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyelesaikan masalahnya melalui Pengadilan Negeri/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila tidak puas dengan hasil musyawarah. Kompensasi yang diberikan PT. Telkom biasanya bukan berupa uang, melainkan dalam bentuk benefit/jasa.

2. Tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan *Indihome* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni memelihara jaringan akses agar berfungsi dengan baik, akibat dari tidak berfungsinya jaringan akses dengan baik pelanggan mengalami kerugian, terlebih lagi pelanggan yang mempunyai suatu usaha. Kesalahan yang menimbulkan kerugian dapat dilakukan oleh kedua belah pihak, baik konsumen sebagai pelanggan maupun oleh PT. Telkom sebagai pelaku usaha. Namun, dalam pembahasan ini akan difokuskan pada kesalahan yang diakibatkan oleh PT. Telkom.

1.6 Ruang Lingkup Masalah

Agar penulisan ini dapat lebih fokus terhadap topik yang dibahas dan tidak melebar, maka penulis membatasi pembahasan rumusan masalah dan penulis yakin dapat menulis secara sistematis dan komperatif perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan *Indihome* akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen ada pun tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan *Indihome* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.7 Sistem Penulisan

Untuk lebih mempertegas penguraian dari skripsi ini, serta untuk lebih mengarahkan pembaca maka di bawah ini dibuat sistematika penulisan/gambaran isi skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan pendahuluan yang pada pokoknya menguraikan tentang latar belakang pengangkatan judul skripsi, perumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan skripsi, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian, ruang lingkup masalah, dan diakhiri dengan system penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada Bab ini memaparkan kerangka teoritis tentang teori kewenangan, teori perlindungan konsumen, teori perlindungan hukum, teori efektifitas hukum, Pengertian Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen, Asas, Tujuan dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen

dan Pelaku Usaha, Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha,
Profil PT. Telkom Indonesia

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JARINGAN *INDIHOME* AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada Bab ini memaparkan tentang pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan *IndiHome* akibat terjadinya gangguan jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana di dalamnya diuraikan mengenai Dasar Hukum perlindungan konsumen, perlindungan konsumen penyebab terjadinya gangguan jaringan internet *Indihome*, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen *Indihome* yang diberikan oleh PT. Telkom bila terjadi gangguan jaringan.

BAB IV TANGGUNG JAWAB DARI PIHAK TELKOM TERHADAP KONTRAK LAYANAN PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET DENGAN KONSUMEN BERLANGGANAN *INDIHOME* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada Bab ini memamparkan tentang tanggung jawab dari pihak Telkom terhadap kontrak layanan perbaikan gangguan jaringan internet dengan konsumen berlangganan *IndiHome* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Apabila

Terjadi Perselisihan Antara PT. Telkom Sebagai Penyedia Jasa *Indihome* dengan Konsumen *Indihome*, Ganti Rugi kepada Konsumen Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet oleh *Indihome*, Tanggung Jawab Dari Pihak Telkom Terhadap Kontrak Layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet Dengan Konsumen Berlangganan *Indihome* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini memaparkan tentang kesimpulan yaitu jawaban atas permasalahan yang ada dalam skripsi ini serta saran, yaitu pendapat baik yang diberikan atas kesimpulan.

