

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PELANGGAN INDIHOME DENGAN KUALITAS
LAYANAN YANG TIDAK BAIK BERDASARKAN
UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

Aulia Tri Artanti

201710115254



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan IndiHome Dengan Kualitas Layanan Yang Tidak Baik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Nama Mahasiswa : Aulia Tri Artanti

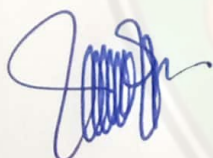
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115254

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Bekasi, 27 Juli 2021

MENYETUJUI,

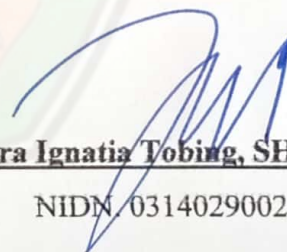
Pembimbing I



Diana Fitriana, SH., MH

NIDN. 0424039003

Pembimbing II



Clara Ignatia Tobing, SH., MH

NIDN. 0314029002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan IndiHome Dengan Kualitas Layanan Yang Tidak Baik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Nama Mahasiswa : Aulia Tri Artanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115254

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2021

Bekasi, 27 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Diana Fitriana, SH., MH.
NIDN. 0424039003

Penguji I : Adi Nur Rohman, SHL., M.Ag.
NIDN. 0315028702

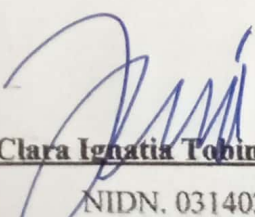
Penguji II : Rama Dhianty, SH., MH.
NIDN.0303107304

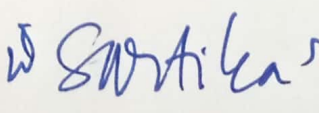
Bekasi, 27 Juli 2021

MENYETUJUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Hukum


Clara Ignatia Tobing, SH., M.H
NIDN. 0314029002


Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM
NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Tri Artanti

NPM : 201710115254

TTL : Bekasi, 29 Januari 2000

Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan IndiHome Dengan Kualitas Layanan Yang Tidak Baik Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Aulia Tri Artanti

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Tri Artanti
NPM : 201710115254
TTL : Bekasi, 29 Januari 2000
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN INDIHOME DENGAN KUALITAS LAYANAN YANG TIDAK BAIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pengkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 27 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Aulia Tri Artanti

ABSTRAK

Aulia Tri Artanti, 201710115254, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Indihome Dengan Kualitas Layanan Yang Tidak Baik di Kota Bekasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

Kebutuhan manusia yang sangat tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah dengan orang lain menjadi salah satu faktor pendorong timbulnya berbagai penyedia layanan jasa telekomunikasi, jasa informasi dan data, salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia yang menyediakan berbagai layanan seperti IndiHome. Penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Layanan IndiHome dengan Kualitas Layanan yang Tidak Baik di Kota Bekasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, memiliki rumusan masalah apakah konsumen IndiHome sudah mendapatkan hak-haknya dalam hal pelayanan standar yang disepakati berdasarkan tarif/jaringan dan bagaimana perlindungannya berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta apakah pelaksanaan tanggungjawab IndiHome sebagai pelaku usaha sudah sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah konsumen mendapatkan hak-haknya dan bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha oleh IndiHome.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dalam menganalisis permasalahan dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Landasan teori yang digunakan adalah teori perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha; *Contractual liability, Product liability, Professional liability dan Criminal liability*.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa perjanjian yang telah disepakati memang tidak selalu berjalan sesuai dengan kenyataannya. Maka dari itu, konsumen yang merasa haknya belum terpenuhi atau dirugikan terhadap kualitas layanan IndiHome dapat mengajukan laporan keluhannya dan berhak untuk menuntut kompensasi, ganti rugi atau penggantian sesuai dengan ketentuan teknis Telkom yang berlaku jika jaminan layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti adanya kesalahan dari pihak PT. Telkom. PT. Telkom yang tidak melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang didasarkan pada asas kepastian hukum yang dimaksudkan supaya pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Dengan tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha maka hal tersebut melanggar hak-hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga melanggar asas keadilan.

Kata Kunci: IndiHome, Hak-Hak Konsumen, Tanggungjawab Pelaku Usaha.

Abstract

Aulia Tri Artanti, 201710115254. *Legal Protection Against Consumers of IndiHome Service Customers with Poor Service Quality in Bekasi City Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection*

The very high human need in communicating and interacting easily between one human and another has become one of the driving factors for the emergence of various telecommunications service providers, information, and data services, one of which is PT. Telekomunikasi Indonesia provides multiple services such as IndiHome. The research entitled "Legal Protection Against Consumers of IndiHome Service Customers with Poor Service Quality in Bekasi City Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection" has a problem formulation whether IndiHome consumers have obtained their rights in terms of agreed standard services. Based on the tariff/network and how the protection is based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and whether the implementation of IndiHome's responsibilities as a business actor is by the principles of consumer protection. The purpose of this study is to find out whether consumers get their rights and how IndiHome carries out the responsibilities of business actors.

This study uses a normative juridical legal research method in analyzing the problem based on the primary legal material by examining theories, concepts, legal principles, and laws and regulations related to this research. The theoretical basis used is the theory of legal protection and the responsibility of business actors; Contractual Liability, Product Liability, Professional Liability, and Criminal liability.

Based on the data analysis carried out, it was concluded that the agreements that had been agreed upon did not always run according to reality. Therefore, consumers who feel that their rights have not been fulfilled or have been harmed by the quality of IndiHome services can file a complaint report and have the right to claim compensation, compensation, and replacement by the applicable Telkom technical provisions if the IndiHome service guarantee is not fulfilled or there is evidence of an error from PT. Telkom. PT. Telkom does not fulfill its obligations as a business actor according to Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection which is based on the principle of legal certainty, which is intended so that business actors and consumers obey the law and obtain justice in the implementation of consumer protection, and the state guarantees legal certainty. By not fulfilling the obligations of business actors, this violates the rights of consumers as regulated in Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and also violates the principle of justice, where the focus of justice is intended so that the participation of all people can be realized to the maximum and provide benefits. Opportunity for consumers and business actors to obtain their rights and carry out their obligations reasonably.

Keywords: *IndiHome, Consumer rights, Responsibility of business actors.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih sayangnya yang selalu melimpah terhadap penulisan skripsi ini. Penulisan ini mengangkat skripsi ini dengan judul PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN INDIHOME DENGAN KUALITAS LAYANAN YANG TIDAK BAIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

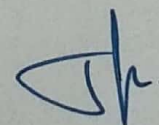
Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan tanpa bantuan serta dorongan dari banyak pihak, oleh karena itu dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dr.s. H. Bambang Karsono, SH., MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Amalia Syauket, SH., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Diana Fitriana, SH., MH, selaku Pembimbing I.
5. Ibu Clara Ignatia Tobing, SH., MH, selaku Pembimbing II.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Kedua orang tua tercinta, Babeh Ichwani dan Mamih Suyatmi yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, nasihat, bimbingan, dukungan, kesabaran yang penuh serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Kakak, adik serta ponakan tersayang, Chairul Ilham Sutiawan, S.Sos., M.AP., Nana Suryana, Miftahul Kharimah, A.Md., Hesty Dwi Rahmadhani, ST., Muhammad Fiqih Irwansyah, serta Muhammad Arsyia Sutiawan yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan saya selama mengerjakan skripsi Ahmad Meidona Reformasie, Miftahulvi Dwi Ashari, Annisa Vanka Atalarik, Lindsay Tegarivoni Yosephine, Marissa Aurodita Tampubolon, Ahmad Surya yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Fakultas Hukum UBJ angkatan 2017 teman seperjuangan skripsi.
11. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak support serta nasihat yang diberikan.
12. Sahabat Sekolah Menengah Atas saya Alya Putri, Dita Afriyanti, Sri Wahyuningsih, Cut Sandra Olivia, Luthfiyah Febrianti, Ammanda Rissa, Silvia Junitari, Arif Dwi Syahputra, Mahendra Fitroh, Pengkuh Arya, Erwin Syahputra, Heru Setiawan Abdullah Kunta, yang selalu memotivasi penulis untuk mengerjakan skripsi dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi kedepannya.
13. Sahabat virtual saya Cywen, Abif dan Ica yang telah memberikan bantuan serta memotivasi penulis untuk mengerjakan skripsi dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi kedepannya.
14. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Pasti tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Bila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata penulis memanjatkan doa dan puji kehadirat-Nya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Bekasi, 27 Juli 2021



Aulia Tri Artanti

201710115254

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan masalah	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan penelitian.....	6
1.4.2. Manfaat penelitian.....	7
1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran	7
1.5.1. Kerangka Teoritis.....	7
1.5.2. Kerangka Konseptual	10
1.5.3. Kerangka Pemikiran.....	11

1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Pengertian Konsumen.....	13
2.2. Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen	15
2.2.1.Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	16
2.2.2.Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	19
2.3. Prinsip-Prinsip Kedudukan Konsumen.....	21
2.4. Pengertian Pelaku Usaha.....	22
2.5. Hak Pelaku Usaha dan Kewajiban Pelaku Usaha	23
2.5.1.Hak-Hak Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	23
2.5.2 Kewajiban Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	24
2.6 Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	25
2.7 Perlindungan Konsumen.....	25
2.7.1 Tujuan Perlindungan Konsumen	27
2.7.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	28
2.8 Kualitas Jasa atau Layanan	29
2.9 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	29
2.10 Kualitas Layanan Jaringan.....	30
2.11 Perjanjian	33
2.11.1. Pengertian perjanjian baku.....	34
2.12. Lembaga-Lembaga Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Pendekatan Penelitian	41
3.3. Sumber Data.....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Standar Yang Disepakati Berdasarkan Tarif/Jaringan Indihome Serta Perlindungan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	46
4.1.1 Prosedur Berlangganan IndiHome	55
4.1.2 Kontrak Berlangganan IndiHome.....	58
4.2. Tanggungjawab Indihome Sebagai Pelaku Usaha Sudah Sesuai Dengan Asas-Asas Perlindungan Konsumen	63
4.2.1. Faktor penyebab terjadinya gangguan kualitas layanan.....	64
4.2.2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Indihome Yang Mendapatkan Kualitas Layanan Yang Tidak Baik	69
BAB V PENUTUP	72
5.1. Simpulan.....	72
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74

DAFTAR SINGKATAN

KUHPerdata	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
IP	<i>Protocol Internet</i>
WWW	<i>World Wide Web</i>
IOCU	<i>Organization Of Consumer Union</i>
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
QoS	<i>Quality of Service</i>
HTB	<i>Hierarcichal Token Bucket</i>
CIR	<i>Committed Information Rate</i>
MIR	<i>Maximal Information Rate</i>
MRTG	<i>Multi Router Traffic Grapher</i>
BPKN	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
LPKSM	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
FUP	<i>Fair Usage Policy</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 <i>Quality of Service</i>	31
Gambar 4. 2 E-mail Konfirmasi.....	56
Gambar 4. 3 Formulir IndiHome	62



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Success doesn't come for free.”

Karya ini penulis persembahkan untuk:

Mamah, Babeh serta saudara-saudara tersayang yang selalu mendukung penulis dan menjadi alasan bagi penulis untuk semangat dalam menyelesaikan karya skripsi penulis.