

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional telah menghasilkan diversifikasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara, bahkan penawaran suatu barang dan/atau jasa saat ini dapat dilakukan melalui dunia maya (*Internet*).¹ Internet merupakan jaringan terluas dalam sistem teknologi informasi yang memungkinkan perangkat di seluruh dunia untuk saling terhubung. Jaringan internet dapat diakses publik yang mengirimkan data menggunakan standar *Protokol Internet (IP)*. Informasi yang tersebar di internet dapat diakses melalui jaringan *world wide web (www)* baik dalam bentuk teks, musik, foto, video, atau apa pun.²

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualannya yang merugikan konsumen.³

Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi produsen jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung di balik *standart contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah

¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Elektronik Pertama dan Terbesar di Indonesia, 2011, hlm.1-2.

² Yonada Nancy, *Pengertian, Fungsi, dan Perbedaan Internet, Intranet, dan Ekstranet*, <https://tirto.id/pengertian-fungsi-perbedaan-internet-intranet-dan-ekstranet-ely8>, diakses pada 6 November 2020 pukul 02.30 WIB.

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003, hlm.12.

pihak, yakni antara konsumen dan produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen. Hal tersebut bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Pengertian perlindungan konsumen berdasarkan Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” Perlindungan konsumen melibatkan banyak aspek. Salah satunya adalah aspek hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu hukum memiliki arti penting dalam masyarakat. Hukum berperan untuk mengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.⁴

Penyebab utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah masih rendahnya kesadaran konsumen akan haknya. Hal ini disebabkan rendahnya tingkat pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan “Undang-Undang Perlindungan Konsumen” bertujuan untuk memberikan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk meningkatkan kapabilitas konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan tentang Hak-Hak dan Kewajiban dari konsumen. Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha, oleh

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm.3.

sebab itu hak-hak konsumen perlu dilindungi.⁵ Selanjutnya tujuan perlindungan konsumen, adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen dengan cara menghindari penggunaan barang dan/atau jasa secara negatif.⁶

Adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang sungguh-sungguh juga sangat diperlukan dari pelaku usaha untuk mengatasi masalah ketidakpuasan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen dalam hal kualitas layanan yang ditawarkan. Sesungguhnya setiap perusahaan harus memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*), yaitu kepedulian dan komitmen moral perusahaan terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi perusahaan. Tanggung jawab tersebut yakni tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan bagi lingkungan dan masyarakat. Seperti halnya terhadap perlindungan lingkungan hidup dan perlindungan tenaga kerja, perusahaan juga harus bertanggung jawaban terhadap perlindungan konsumennya.⁷

Manusia memiliki banyak kebutuhan sebagai makhluk sosial. Kebutuhan tersebut dapat dibedakan menjadi tiga kebutuhan, yaitu kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia semakin beragam. Barang-barang yang pada awalnya tidak dibutuhkan menjadi semakin penting dan dibutuhkan, seperti televisi, ponsel, dan komputer. Sebagai makhluk sosial, komunikasi antar manusia tidak dapat dipisahkan. Dengan kata lain, untuk bertahan hidup, manusia harus selalu berinteraksi dengan orang lain.⁸

Kebutuhan manusia yang sangat tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mudah antara satu manusia dengan manusia lainnya menjadi salah satu faktor pendorong timbulnya berbagai penyedia layanan jasa telekomunikasi, jasa informasi dan data, salah satunya adalah Perseroan Terbatas (PT) Telkom yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan penyelenggara jasa jaringan dan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan layanan telekomunikasi lengkap kepada jutaan pelanggan di Indonesia, termasuk yang mencakup sambungan telepon

⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008, hlm.22.

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm.48.

⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2016, hlm.18-19.

⁸ Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Cetakan Ke-23, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996, hlm.124.

kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data.

PT. Telekomunikasi Indonesia juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan produk lainnya. IndiHome (Indonesia Digital Home) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*). Karena penawaran inilah PT. Telekomunikasi Indonesia memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan televisi berbayar dan saluran telepon.⁹

Konsumen yang ingin berlangganan akan diberikan kontrak berlangganan oleh PT. Telkom. Kontrak berlangganan Layanan IndiHome merupakan perjanjian baku yang dituangkan dalam bentuk formulir. Mariam Darus menjelaskan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian atau kontrak baku adalah kontrak yang klausul-klausulnya ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak.¹⁰ Dalam hal ini yaitu pelaku usaha, aturan-aturan tersebut dikenal dengan sebutan klausula baku.

Berdasarkan pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku ialah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Dalam pelaksanaan kontrak tersebut telah menyangkut masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban yang telah diatur dalam kontrak

⁹ My-IndiHome, *Pengertian IndiHome*, <https://my-indihome.com/blog/apa-itu-indihome-kelebihan-kekurangan/amp/>, diakses pada tanggal 04 November 2020 pukul 17.07 WIB.

¹⁰ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm.39.

tersebut. PT. Telkom sebagai pihak yang menyediakan jasa dan memperoleh hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan jumlah harga yang disepakati jasa layanan dari pelanggan dan berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan kesepakatan. Sebaliknya konsumen atau pihak pengguna jasa tersebut mendapatkan haknya atas pembayaran yang telah dilakukannya, namun pada pelaksanaan suatu kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Munculnya beberapa keluhan konsumen pelanggan IndiHome yang mendapatkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dengan kualitas layanan yang diberikan, seperti masalah internet yang mengalami gangguan dan jaringan yang tidak stabil membuat konsumen pelanggan IndiHome merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan kualitas layanan yang ditawarkan seperti yang dialami oleh Yuyun Wahyuni (27 tahun) yang merupakan pengguna Indihome mengemukakan bahwa kendala internet di rumahnya itu kerap mati. Bahkan dalam kurung waktu tiga minggu nyaris setiap hari ia mengeluhkan layanan kepada operator melalui pengaduan online dan teknisi.¹¹ Kendala internet yang dialaminya terus berulang, tidak hanya sekali. Bahkan dalam sehari internetnya bisa mati selama satu hingga delapan jam keatas. Yuyun menyesalkan apa yang dialami selama ini. Padahal, tanggungan yang dibayarkan kepada perusahaan pelat merah itu selalu tepat waktu. Namun, layanan internet justru mengecewakan. Yuyun juga mengeluhkan tidak adanya kompensasi yang diberikan oleh IndiHome, dikarenakan IndiHome hanya akan memberi kompensasi jika layanan internet tersebut mati sampai tiga hari. Adapun keluhan yang disampaikan oleh Ahmad Rizaldi selaku pelanggan layanan IndiHome Kota Bekasi mengungkapkan rasa kecewanya terhadap layanan pelanggan di 147. Maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, yaitu: **"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"**

¹¹ MY. Ardiansyah, Artikel: *Pak Erik Thohir, Layanan Indihome di Kota Bekasi "Buruk"*, <https://gobekasi.id/pak-erik-thohir-layanan-indihome-di-kota-bekasi-buruk/>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021 pukul 23.26 WIB.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka diketahui bahwa permasalahan ini berawal dari munculnya beberapa keluhan konsumen pelanggan layanan IndiHome. Terhadap hal ini, justru menimbulkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dengan kualitas layanan yang diberikan, seperti masalah internet yang mengalami gangguan dan jaringan yang tidak stabil membuat konsumen pelanggan IndiHome merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan kualitas layanan yang ditawarkan.

Oleh karena itu, adanya pasal 4 tentang Hak-Hak Konsumen dan pasal 19 sampai 28 tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum untuk konsumen dan tanggung jawab yang sungguh-sungguh sehingga dalam hal ini pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

1.3. Rumusan masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, ada beberapa masalah yang akan diteliti dan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah konsumen IndiHome sudah mendapatkan hak-haknya dalam hal pelayanan standar yang disepakati berdasarkan tarif/jaringan?
2. Apakah pelaksanaan tanggungjawab IndiHome sebagai pelaku usaha sudah sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas dapat disebutkan bahwa penelitian ini mempunyai 2 (dua) tujuan pokok. Adapun tujuan pokok penelitian, yaitu :

1. Mencari tahu apakah konsumen pelanggan layanan IndiHome sudah mendapatkan hak-haknya sebagai Konsumen sesuai dengan pelayanan standar yang telah disepakati.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha yang dilakukan oleh IndiHome apabila terjadi gangguan, serta sesuai atau tidak dengan asas-asas perlindungan konsumen.

1.4.2. Manfaat penelitian

Selain dua tujuan utama di atas, penelitian ini juga memiliki beberapa manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Kepentingan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai penelitian ilmiah untuk perkembangan hukum perlindungan konsumen.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah pertama sebagai landasan ilmiah bagi aparat penegak hukum untuk melaksanakan dan mengimplementasikan peraturan perundang-undangan konsumen yang ada, dan kedua, karena penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum kepada masyarakat sebagai pelanggan IndiHome untuk mempertahankan haknya terkait dengan kualitas layanan yang diberikan, sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam kepada konsumen pelanggan layanan IndiHome agar terhindar dari penyimpangan serta dapat memberikan masukan dan pengetahuan lainnya kepada semua pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis

1.5.1.1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan

untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹²

Selanjutnya menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹³

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa 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 maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

1.5.1.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:¹⁴

- a) *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha di sini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual).

¹² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.54.

¹³ *Ibid*, hlm.69.

¹⁴ Harry A Tuhumury, *Jurnal Perlindungan Hukum Konsumen Indihome Atas Terputusnya Kabel Fiber Optik (FO) Milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk di Kota Jayapura*, hlm.26-27.

- b) *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi *Product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- c) *Professional liability*, Dalam hal terdapat perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada iktikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

d) *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian. Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggung jawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

1.5.2. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini, penulis mencoba mendefinisikan hal-hal penting terkait penulisan proposal ini, adalah sebagai berikut:

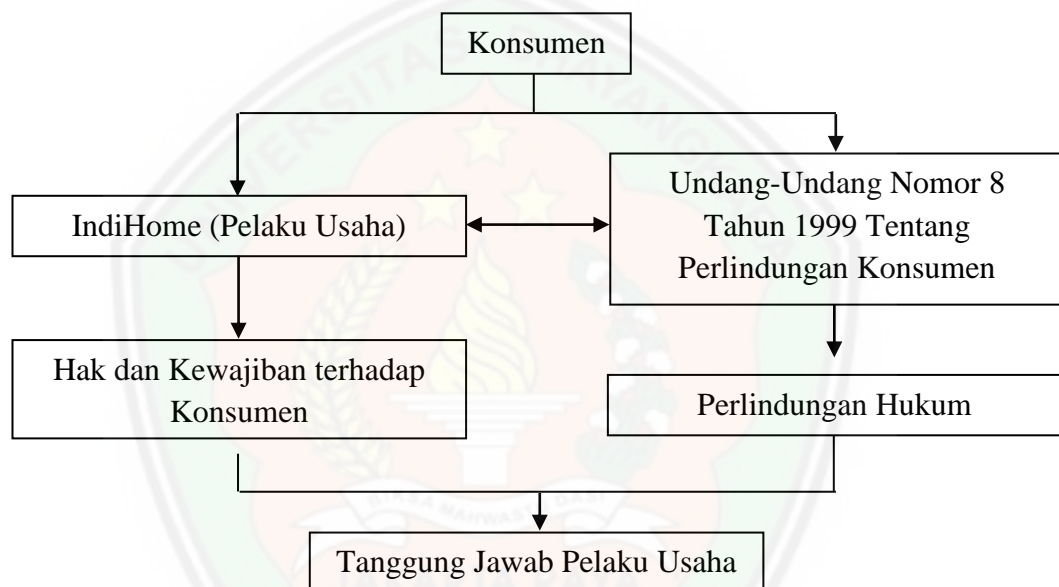
1. Internet merupakan jaringan terluas dalam sistem teknologi informasi yang memungkinkan perangkat di seluruh dunia untuk saling terhubung. Jaringan internet dapat diakses publik yang mengirimkan data menggunakan standar *Protokol Internet (IP)*. Informasi yang tersebar di internet dapat diakses melalui jaringan *world wide web (www)* baik dalam bentuk teks, musik, foto, video, atau apa pun.¹⁵
2. Konsumen sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 angka 2 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁶

¹⁵ Yonanda Nancy, *Op.Cit.*

¹⁶ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Pelaku Usaha sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 angka 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 sendirimaupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁷
4. Perlindungan Konsumen sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 angka 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸

1.5.3. Kerangka Pemikiran



1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, sistem penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang membahas tentang:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Konseptual dan Pemikiran, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai pengertian umum perlindungan konsumen, pengertian internet, asas-asas perlindungan konsumen, teori perlindungan hukum, tanggungjawab pelaku usaha.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, metode pendekatan, sumber bahan hukum, metode pengumpulan bahan hukum, metode analisis bahan hukum dan lokasi penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai kendala yang dialami oleh konsumen pelanggan layanan Indihome serta apakah pelanggan mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan layanan IndiHome berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dalam penulisan skripsi ini.