

**PERLIDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
LAYANAN INDIHOME ATAS GANGGUAN JARINGAN
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Tugas Akhir Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum, Prodi Hukum Universitas Katolik
Widya Karya Malang**



Disusun oleh:

Santi Carolin Tesa Tae

201741010

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG
2021**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JARINGAN
INDIHOME ATAS GANGGUAN JARINGAN DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TRNTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN
(STUDI DI PT TELKOM INDONESIA CABANG INDONESIA)

Yang disusun oleh:

Santi Carolin Tesa Tae

201741010

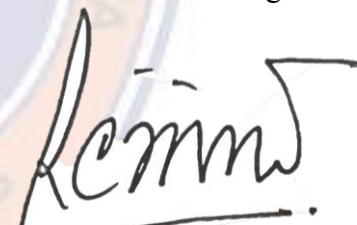
Telah disetujui Dosen Pembimbing
di Malang 24 Juni 2021

Dosen Pembimbing I



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum
NIK. 200409210042

Dosen Pembimbing II



Dr. Diah Imaningrum Susanti, S.H., M.Hum., M.Pd.
NIK. 199105210020

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum
NIK. 200409210042

Menyetujui
Ka. Bid. Ilmu Hukum



Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum
NIK. 198707110007

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif

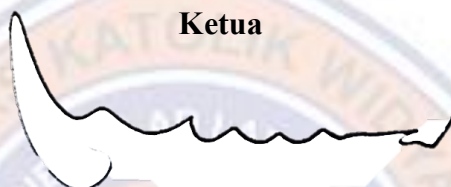
Fakultas Hukum Unika Widya Karya Malang

Pada 05 Juli 2021

dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua



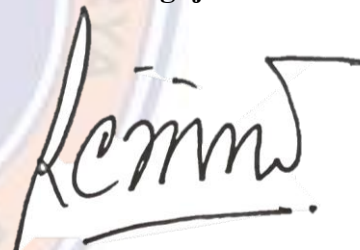
Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum
NIK. 198707110007

Penguji I



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum
NIK. 200409210042

Penguji II



Dr. Diah Imaningrum Susanti, S.H., M.Hum., M.Pd.
NIK. 199105210020

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum
NIK. 200409210042

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama: Santi Carolin Tesa Tae

NIM : 201741010

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul dari Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Tim Penguji.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 7 Juli 2021



Santi Carolin Tesa Tae

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Santi Carolin Tesa Tae

NIM : 201741010

Program Studi : Hukum

Tempat Tanggal Lahir : Atambua, 29 Juni 1999

Alamat : Lingkungan Tubakioan, RT/RW 001/001, Kelurahan
Fatukbot, Kecamatan Atambua Selatan, Kabupaten
Belu, Kota Atambua, Nusa Tenggara Timur

Nama Orang Tua :

1. Fredrik Tae (Ayah)
2. Mintjie Malelak Octavianus (Ibu)

Riwayat Pendidikan :

1. TK Tunas Rimba
2. SD Impres Tanah Merah II
3. SMP Negeri II Atambua
4. SMA Negeri 1 Atambua

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dalam menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet Atas Terjadinya Gangguan Jaringan di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua)”** dengan baik.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Stara 1 Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Selesaiannya penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet Atas Terjadinya Gangguan Jaringan di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua)”** tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penulisan skripsi ini. Maka daripada itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang Dr.Klemens Mere,BHK,S.E,M.P.d.,M.M.,M.H.,M.AP
2. Kepada Dekan Fakultas Hukum Dr. Celina Tri Siwi K.,S.H.,M.Hum, Ka. Bid. Ilmu Hukum Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum,, dan para dosen fakultas hukum yang selalu memberikan pengetahuan dan wawasan dalam bidang akademik dan non akademik kepada penulis selama penulis

menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang yang sangat bermanfaat bagi penulis kedepannya.

3. Kepada Pembimbing I Dr. Celina Tri Siwi K.,S.H.,M.Hum dan Pembimbing II Dr. Diah Imaningrum S.H., M.Hum. M.Pd. yang selalu membimbing serta memberikan saran serta masukan kepada penulis dalam melakukan penulisan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dan berguna sebagaimana mestinya.
4. Kepada PT Telkom Indonesia Cabang Atambua, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan wawancara guna mendapatkan data-data yang sangat berguna dan bermanfaat bagi peneliti guna menyelesaikan penulisan skripsi ini
5. Orang tua penulis Bapak Fredrik Tae dan Ibu Mintjie Malelak yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Meredith Fiona, Michael Z., Ivan Riady, Ansel Mayer, Mario Fahik, dan Tri Brata selaku teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Dan kepada pihak-pihak lain yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu dalam skripsi ini, yang secara langsung dan tidak langsung membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini dibuat, penulis mengucapkan mohon maaf apabila ada salah penulisan kata, nama, gelar dalam skripsi ini yang kurang berkenan dihati pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermannfaat bagi pembaca. Saran dan kritik yang dapat membangun penulisan skripsi akan diterima penulis dengan segenap hari. Terima Kasih

Malang, Juni 2021

Penulis



ABSTRAK

- A. Nama : Santi Carolin Tesa Tae
B. NIM : 201741010
C. Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet IndiHome atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT Telkom Cabang Atambua)
D. Kata Kunci : Perlindungan Hukum, IndiHome, PT Telkom Indonesia, Konsumen, Tanggung jawab
E. Daftar Acuan : 14 buku (1981-2016), 11 jurnal (2007-2020), 2 Peraturan Perundang-undangan, 9 Internet

Ringkasan penulisan hukum memuat:

Latar belakang penulis mengambil judul ini adalah meningkatnya pengguna jaringan internet di Indonesia karena masyarakat selalu menggunakan jaringan internet untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari. Peningkatan pengguna jaringan internet ini terjadi berbagai tempat antara lain di Kota Atambua, Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan data dari PT Telkom Indonesia cabang Atambua terjadi peningkatan 1000 pengguna internet IndiHome dari tahun 2019-2020. Namun semakin banyaknya pengguna jaringan internet di Indonesia semakin banyaknya kasus-kasus yang merugikan konsumen, sehingga dibutuhkan suatu perlindungan hukum. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana praktik perlindungan hukum terhadap pengguna jaringan internet *IndiHome* atas gangguan jaringan internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan bagaimana tanggung jawab dari PT Telkom Indonesia cabang Atambua dalam menangani gangguan jaringan internet yang dialami oleh pengguna jaringan *IndiHome*. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis empiris. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Telkom Indonesia Cabang Atambua telah melakukan perlindungan hukum kepada pengguna layanan IndiHome melalui kontrak berlangganan yang ditandatangani kedua belah pihak dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan secara preventif dan represif. Bentuk tanggung jawab yang di berikan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua menganut prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict liability*. Saran yang dapat penulis berikan adalah kepada PT Telkom Indonesia Cabang Atambua perlindungan hukum yang diberikan harus dimaksimalkan lagi karena di dalam kontrak berlangganan ada beberapa hak konsumen atau pelanggan yang tidak di cantumkan.

- F. Tahun Penyusunan : 2021

ABSTRACT

- A. Name : Santi Carolin Tesa Tae
B. NIM : 201741010
C. Title : Legal Protection of IndiHome Internet Network Users for Internet Network Disruption Reviewed from Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (Study at PT Telkom, Atambua Branch)
D. Keywords : Legal Protection, IndiHome, PT Telkom Indonesia, Consumer, Responsibility
E. Abbreviations : 14 books (1981-2016), 11 journals (2007-2020), 2 laws, 9 Internet

Summary:

The increasing number of internet network users in Indonesia because people always use the internet network to carry out their daily activities. This increase in internet network users occurred in various places such as Atambua City, East Nusa Tenggara. Based on data from PT Telkom Indonesia, the Atambua branch, there was an increase in 1000 IndiHome internet users from 2019-2020. However, the increasing number of internet network users in Indonesia, the more cases that harm consumers, so that legal protection is needed. The formulation of the problem in this study is how the practice of legal protection for IndiHome internet network users for internet network disturbances at PT Telkom Indonesia Atambua Branch and how is the responsibility of PT Telkom Indonesia Atambua branch in dealing with internet network disturbances experienced by IndiHome network users. . The research method used by the author in this research is a type of empirical juridical research. The data used in this study are secondary data and primary data. Data collection techniques used are interviews and questionnaires. The results of this study indicate that PT Telkom Indonesia Atambua Branch has provided legal protection to IndiHome service users through a subscription contract signed by both parties and a form of legal protection that is provided preventively and repressively. The form of responsibility given by PT Telkom Indonesia Atambua Branch adheres to the principle of absolute responsibility or strict liability. The suggestion that the author can give is to PT Telkom Indonesia Atambua Branch that the legal protection provided must be maximized because in the subscription contract there are several consumer or customer rights that are not listed.

- F. Year of Preparation : 2021

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Metode Pendekatan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.

1.6.1	Sumber Data Primer	Error! Bookmark not defined.
1.6.2	Sumber Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
1.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.7.1	Wawancara	Error! Bookmark not defined.
1.7.2	Kuesiner.....	Error! Bookmark not defined.
1.8	Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.1	Teori Perlindungan hukum	Error! Bookmark not defined.
1.8.2	<i>The Caveat Venditor Theory</i>	Error! Bookmark not defined.
1.9	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.10	Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
2.1	Internet Digital Home.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Perlindungan Hukum Konsumen.	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Sumber-sumber Hukum Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.4	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengertian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pelaku Usaha.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.1	Pengertian Pelaku Usaha	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	Error! Bookmark not defined.
2.5	Gangguan Jaringan Internet	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Gambaran Umum PT Telkom Indonesia Cabang Atambua	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Sejarah PT Telkom Indonesia dan PT Telkom Indonesia Cabang Atambua	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia cabang Atambua	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Visi dan Misi PT Telkom Indonesia	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Gangguan Jaringan Yang Sering Terjadi di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet <i>IndiHome</i> Atas Gangguan Jaringan Internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet <i>IndiHome</i> Atas Gangguan Jaringan Internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua di Tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Internet <i>IndiHome</i> Atas Gangguan Jaringan Internet di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua Menurut Teori Perlindungan Hukum	Error! Bookmark not defined.

3.3	Tanggung Jawab Dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dalam Menangani Gangguan Jaringan Internet Yang di Alami Oleh Pengguna Jaringan <i>IndiHome</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Bentuk Tanggung Jawab Dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua Dalam Menangani Gangguan Jaringan Internet Yang di Alami Oleh Pelanggan Jaringan Indihome di Tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Analisis Bentuk Tanggung Jawab Dari PT Telkom Indonesia Cabang Atambua Dalam Menangani Gangguan Jaringan Internet Yang di Alami Oleh Pelanggan Jaringan Indihome Menurut <i>The Caveat Venditor Teory</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PT Telekomunikasi Indonesia.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. Kantor Telkom yang berada di Atambua..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Cabang Atambua **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 Grafik Yang Menunjukkan Jenis-Jenis Gangguan Jaringan Yang di Alami Responden **Error! Bookmark not defined.**

[Gambar](#) Teknis PT Telkom Indonesia Cabang Atambua sedang memperbaiki kabel..... **Error! Bookmark not defined.**

[Gambar](#) Teknis PT Telkom Indonesia Cabang Atambua memperbaiki Kabel akibat Pekerjaan umum..... **Error! Bookmark not defined.**

[Gambar](#) Teknis PT Telkom Indonesia Cabang Atambua memperbaiki ODP Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Kendali Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Pernyataan Penelitian di PT Telkom Indonesia Cabang Atambua

Lampiran 4. Surat Pernyataan Bebas Plagiasi

Lampiran 5. Kontrak Berlangganan

Lampiran 6. Format Wawancara

Lampiran 7. Hasil Kuesioner

