

**TANGGUNGJAWAB HUKUM PT.TELKOM TERHADAP KONSUMEN YANG
BERLANGGANAN *WIRELESS FIDELITY (WIFI)*
(STUDI WILAYAH TELKOM MATARAM)**

JURNAL



OLEH:

MUHAMAD FAZIRO HAMDAYANI

D1A118164

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
TANGGUNGJAWAB HUKUM PT.TELKOM TERHADAP KONSUMEN YANG
BERLANGGANAN *WIRELESS FIDELITY (WIFI)*
(STUDI WILAYAH TELKOM MATARAM)



OLEH:

MUHAMAD FAZIRO HAMDAYANI

D1A118164

Menyetujui,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Kurniawan", with a horizontal line underneath it.

Prof.Dr.Kurniawan,SH.M.Hum

NIP:19770303200312 1 001

**TANGGUNGJAWAB HUKUM PT.TELKOM TERHADAP KONSUMEN YANG
BERLANGGANAN *WIRELESS FIDELITY (WIFI)*
(STUDI WILAYAH TELKOM MATARAM)**

*PT TELKOM'S LEGAL RESPONSIBILITIES TO CONSUMER WIRELESS FIDELITY
(WIFI) SUBSCRIPTIONS
(TELKOM MATARAM AREA STUDY)*

¹Muhamad faziro hamdayani, ²Kurniawa, ³I Gusti Agung Wisudawan
Fakultas Hukum, Universitas Mataram
Corresponding E-mail : faziroyok@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami hubungan hukum antara konsumen dan PT.Tekom dalam berlangganan Wireless Fidelity, dan juga untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab PT.Tekom terhadap konsumen Wireless Fidelity apabila terjadi gangguan internet. Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian Hukum Normatif Empiris. Metode penelitian yang digunakan adalah Pendekatan Perundang-Undangan dan Pendekatan Konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT.Telkom kota Mataram masih kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan aturan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Kata kunci: Tanggungjawaban Hukum, Konsumen, *Wireless fidelity*.

ABSTRACT

This study aims to identify and understand the legal relationship between consumers and PT.Tekom in subscribing to Wireless Fidelity, and also to identify and analyze PT.Tekom's responsibility towards Wireless Fidelity consumers in the event of internet disruption. This type of thesis research is Empirical Normative Law research. The research method used is the Statutory Approach and the Conceptual Approach. The results of this study indicate that PT. Telkom Mataram city is still irresponsible in implementing the rules in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, where the legal relationship between consumers and business actors is a relationship that can provide benefits for both parties. Because of this, a regulation on Consumer Protection was made which contains the rights and obligations of consumers and business actors.

Keywords : Legal Responsibility, Consumer, *Wireless fidelity*.

A. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang telah diberikan kemampuan untuk berkomunikasi dan memberikan informasi dalam lingkungan kehidupannya sehari-hari. Kemampuan manusia tidak terbatas dalam ruang lingkup kekerabatan saja tetapi meluas. Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia.¹ Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa digunakan, baik dengan simbol-simbol, sinyal- sinyal, maupun perilaku dan tindakan.²

Komunikasi dimulai semenjak manusia ada dan mengisi muka bumi ini. Seiring dengan semakin majunya peradaban manusia, maka cara dan media yang digunakan dalam berkomunikasi semakin maju juga.³ Kemajuan dibidang teknologi komunikasi seakan-akan telah mengubah dunia menjadi bidang yang tanpa batas, dimana segala bentuk informasi dapat begitu mudah diperoleh dengan waktu yang sangat singkat. Komunikasi merupakan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan manusia seperti informasi maupun berita dengan cepat dan jelas.

Dizaman yang semakin maju pada masa ini, cara tatap muka tidak hanya secara langsung tetapi dapat dilakukan melalui komunikasi secara tidak langsung, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih menciptakan komunikasi menjadi perantara antar sesama manusia lainnya, sehingga alat komunikasi sangat dibutuhkan sebagai penghubung komunikasi. Dengan adanya kemajuan tersebut, penyelenggaraan jasa telekomunikasi mempunyai arti yang sangat penting dalam membangun persatuan dan kesatuan bangsa, mempermudah kegiatan usaha

¹ Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 1.

² Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis (Edisi Keempat)*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2011, hlm. 4.

³ Teddy Purnamirza, *Sistem Telekomunikasi*, Suska Press, Pekanbaru, 2008, hlm. 1.

perekonomian maupun perdagangan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa dan bernegara.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi lahir sebagai pendukung perkembangan dan kelancaran teknologi dalam komunikasi. Seperti halnya internet, dan juga merupakan bagian dari komunikasi jarak jauh yang dapat dilakukan dengan cara tatap muka melalui suatu media atau alat komunikasi yang semakin canggih.

Pada saat ini layanan internet yang digunakan oleh masyarakat sebagai konsumen pada umumnya berasal dari PT. Telkom yang menyediakan berbagai layanan tambahan sebagai kewajiban pihak Telkom demi mencukupi kebutuhan konsumen. Dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka (1) mengenai Perlindungan Konsumen mengatakan “perlindungan konsumen ialah segala cara untuk menjamin adanya kepastian hukum serta memberikan perlindungan terhadap konsumen”.

Dari paparan di atas bahwa terlihat jelas masih banyak yang harus digali dari perlindungan konsumen khususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan internet bagi konsumen *Wireless Fidelity*, bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen itu diterapkan oleh PT. Telkom berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut : 1) Bagaimana hubungan hukum antara konsumen dan PT.Tekom dalam berlangganan *Wireless Fidelity* ? 2) Bagaimana Tanggungjawab PT.Tekom terhadap konsumen *Wireless Fidelity* apabila terjadi gangguan internet ?

Tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan memahami hubungan hukum antara konsumen dan PT.Tekom dalam berlangganan *Wireless Fidelity*. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab PT.Tekom terhadap konsumen *Wireless Fidelity* apabila terjadi gangguan internet.

Manfaat dalam penelitian ini adalah : 1) Manfaat teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih penegetahuan dan pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan ilmu hukum bisnis pada khususnya. 2) Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan gambaran mengenai realitas penerapan hubungan ilmu hukum khususnya hukum bisnis dengan bidang ilmu lainnya yaitu ilmu sosial dan ekonomi.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian Hukum Normatif Empiris. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian, serta doktrin, yang dalam penelitian ini, penelitian hukum normatif digunakan untuk mengkaji produk hukum, baik yang berupa peraturan perundang-undangan, asas hukum, teori, serta kaidah yang mengatur tentang penerapan asas itikad baik dalam suatu perjanjian khususnya dalam perjanjian restrukturisasi. Penelitian hukum empiris adalah suatu penelitian terhadap efektifitas hukum dimasyarakat. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Jenis dan Sumber Bahan Hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Skunder dan Bahan

Hukum Tersier. Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah melalui studi penelitian lapangan atau wawancara dan studi dokument (kepustakaan) yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi berkaitan dengan judul skripsi yang sedang diteliti.

C. PEMBAHASAN

1. Bagaimana Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Berlangganan *Wireless Fidelity* (wifi)

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.

Di Indonesia hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa”.

Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha

disisilain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang atau jasa.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen menjadi dasar mengenai hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Oleh sebab itu konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dikarenakan konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha bila hak haknya tidak terpenuhi begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang perlindungan konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Hak atas informasi ini penting bagi konsumen, PT.Telkom selaku pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai jasa yang diperdagangkan kepada konsumennya, sehingga konsumen sendiri dapat mengetahui produk dari Telkom secara jelas. Apabila konsumen memiliki pendapat maupun keluhannya atas kinerja maupun Telkom, konsumen berhak untuk melakukan complain ataupun memberikan saran kepada Telkom selaku pelaku usaha. Hal ini telah tertuang didalam Pasal 4 huruf d Undang-undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”.

Selain itu pelaku usaha wajib memberikan tanggapan atas complain yang telah dilakukan oleh konsumen. Salah satu kewajiban Telkom adalah memberikan informasi mengenai pemutusan teleponnya apabila konsumen ingin berhenti berlangganan internet dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya kebijakan Triple Play dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tarif. Di sini Telkom wajib menyampaikan informasi tersebut secara jelas agar konsumen tidak dirugikan dikemudian hari. Penyampaian informasi yang tidak benar melalui brosur tersebut merupakan bentuk wanprestasi karena brosur tersebut dianggap sebagai penawaran dan janji-janji yang bersifat perjanjian.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat pencegahan (prevenif) maupun yang bersikap pemaksaan (represif), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.⁴

⁴ <http://repository.unpas.ac.id/27342/4/Bab%202> Pada Tanggal 25 Mei 2023 Pukul 19.54 Wita

2. Bagaiman Tanggungjawab PT.Tekom Terhadap Konsumen *Wireless Fidelity* Apabila Terjadi Gangguan Internet.

Hukum mempunyai fungsi sebagai alat mengatur tata tertib hubungan masyarakat karena hukum mempunyai sifat dan watak yang mengatur tingkah laku manusia.⁵ Hukum itu diciptakan untuk memelihara hak dan tanggung jawab baik berkaitan dengan masalah individu, kelompok masyarakat, maupun suatu lembaga.⁶ Salah satu produk hukum yang ada di Indonesia adalah Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Di dalam kehidupan sehari-hari komunikasi merupakan hal yang sangat penting, apalagi komunikasi dengan jarak jauh yang dapat menghubungkan satu orang dengan orang lainnya yang disebut dengan telekomunikasi. Sarana telekomunikasi yang marak digunakan oleh masyarakat yaitu Internet, karena internet merupakan sarana telekomunikasi yang cepat dan sangat canggih. Seperti masyarakat yang ada mataram yang memilih untuk berlangganan internet untuk keperluan komunikasi maupun bisnis. Karena telekomunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah, khususnya perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dalam hal ini adalah PT. Telkom Indonesia, Tbk yang mempunyai banyak cabang yang tersebar diseluruh kota di Indonesia seperti PT. Telkom kota mataram.

Pada Pasal 1 huruf (e) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi atau jasa

⁵ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Cet, Ke-12, hlm. 54.

⁶ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm. 12.

telekomunikasi berdasarkan kontrak. Sedangkan Pasal 3 ketentuan berlangganan telekomunikasi menyatakan bahwa pelanggan adalah badan hukum atau perseorangan yang telah menandatangani perikatan dengan PT. Telkom untuk berlangganan dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, banyak pelanggan yang menggunakan paket Internet *wireless fidelity*, yaitu berlangganan merasa dirugikan dan haknya sebagai pelanggan tidak terpenuhi karena adanya gangguan pada jaringan internet berlangganan mereka secara terus menerus, padahal mereka sudah memberitahukan pengaduan mengenai internet berlangganan mereka yang mengalami gangguan jaringan, tapi dari pihak PT. Telkom kota Mataram itu sendiri lambat dalam menangani permasalahan tersebut, sehingga pelanggan merasa kecewa dan dirugikan atas gangguan internet *wireless fidelity* itu sendiri. Apalagi rata-rata pelanggan yang menggunakan internet tersebut untuk keperluan bisnis, perkantoran, sekolahan maupun untuk keperluan komunikasi sehari-hari, sehingga gangguan internet berlangganan tersebut sangat menghambat kepentingan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom kota Mataram pada tanggal 29 April 2023, bahwa 18 atau (46%) pelanggan *wireless fidelity* berlangganan menyatakan bahwa internet berlangganan mereka sering mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat. Sedangkan 21 atau (54%) pelanggan pernah mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami, bahwa gangguan jaringan serta koneksi yang lambat pada jaringan Internet *wireless fidelity* berlangganan tersebut sangat menghambat dan merugikan pelanggan. Pelanggan yang mengalami kerugian terhadap gangguan jaringan serta koneksi yang lambat pada internet berlangganan harus diberikan pertanggung jawaban, karena tanggung jawab dari pihak PT. Telkom kota mataram merupakan hak pelanggan yang harus dipenuhi.

Pelanggan *wireless fidelity* berlangganan menyatakan bahwa pelanggan merasa dirugikan akibat gangguan internet berlangganan tersebut, karena rata-rata pelanggan menggunakan internet berlangganan untuk keperluan sehari-hari dan pekerjaan maupun bisnis. Dalam peraturan perundang-undangan, perbuatan yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah pelanggan yaitu perbuatan yang melanggar hukum dan pelanggan dapat melakukan tuntutan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mengenai hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. Telkom.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan internet berlangganan di PT. Telkom kota Mataram pada tanggal 7 Mei 2023, bahwa 30 atau (77%) pelanggan *wireless fidelity* berlangganan menyatakan bahwa pelanggan mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak PT. Telkom kota Mataram, tapi tidak diberi kompensasi apapun seperti pengurangan tagihan ataupun penambahan add on pada paket pelanggan, teknisi hanya sekedar memperbaiki jaringan tersebut dan memberi garansi perbaikan selama 2 bulan sejak terjadinya gangguan internet tersebut.

Sedangkan 9 atau (23%) pelanggan terkadang tidak diberikan pertanggung jawaban dalam perbaikan gangguan jaringan internet dan tidak pernah diberikan kompensasi, sehingga beberapa pelanggan memilih untuk putus berlangganan *wireless fidelity* pada PT. Telkom kota Mataram karna pelanggan tidak mendapatkan perhatian ataupun pertanggung jawaban padahal pelanggan sudah melaporkan pengaduan atau pun komplain ke pihak PT. Telkom tidak hanya itu lambatnya penanganan dalam perbaikan jaringan tersebut membuat pelanggan lebih memilih untuk berhenti berlangganan.

Menurut Assistant Manager Operation And Maintenance PT. Telkom kota Mataram menyatakan bahwa, sulitnya untuk memenuhi semua hak pelanggan dalam satu waktu atau diwaktu yang sama. Misalnya adanya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh beberapa pelanggan, yang tidak bisa sekaligus diperbaiki dalam waktu yang sama, karena harus memeriksa perangkat telekomunikasi pelanggan atau bisa saja disebabkan oleh permasalahan kabel fiber optic, tidak hanya itu penyelesaian gangguan internet juga bergantung pada sistem yang terkadang sering error sehingga penanganan jadi terhambat.

Namun secara tidak langsung PT. Telkom mengabaikan Pasal 4 secara khusus mengenai hak dan kewajiban konsumen pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tidak hanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen, pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 yang secara khusus mengatur mengenai Telekomunikasi pada Pasal 15 ayat (1) yang menyatakan bahwa:

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

Kemudian pada Pasal 15 ayat (2) menyatakan bahwa:

“Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa PT.Telkom kota Mataram masih kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan aturan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga menimbulkan kerugian terhadap pelanggan. pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, baik pengusaha maupun pengguna jasa. Dapat dilihat juga bahwa pembebasan PT. Telkom dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan jaringan telekomunikasi secara tidak langsung telah mengalihkan tanggung jawab tersebut kepada pihak lain yang dalam hal ini adalah pelanggan. Berdasarkan sistem hukum yang ada kedudukan konsumen sangat lemah dibandingkan produsen atau pelaku usaha, tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Perlindungan Konsumen

D. KESIMPULAN

1. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, oleh sebab itu konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan,

dikarnakan konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha bila hak-haknya tidak terpenuhi begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

2. PT.Telkom kota Mataram masih kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan aturan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga menimbulkan kerugian terhadap pelanggan. pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, baik pengusaha maupun pengguna jasa

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- Ali, Z, *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Barkatullah, A, *Hak-Hak Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Cangara, H, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2006.
- Effendi, M. S, *Metode Penelitian Survei*, Pustaka Lp3es Indonesia, Jakarta, 2008
- Makarim Edmon, *Pengantar Hukum Telematika*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005
- Miru Ahmadi dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004
- Nasution, A, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Purwanto Djoko, *Komunikasi Bisnis* (Edisi Keempat), PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2011
- Raharjo, S, *Hukum dan Masyarakat*. Angkasa, Bandung, 1986.
- Sadar, M. T, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.
- Waluyo, B, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1996.
- Widjaja, A. Y, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000.
- Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2003
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2016

2. Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembar Negara Tahun 1999 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.Sekretariat Negara. Jakarta.

3. Jurnal-Jurnal

Cynthia Sukma, Jurnal Ilmiah : *“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa Speedy Pada PT Telkom, Tbk Cabang Padang, 2011*

Nizarli, Jurnal Ilmiah : *“Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT. Telkom Dalam Kontrak Baku”*, Universitas Sumatera Utara 2010

Nurhafni dan Sanusi Bintang, *“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik”*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol.20 No.3, 2018, hlm. 478.

4. Internet

[Www.Telkom.Co.id](http://www.telkom.co.id)

https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stocklanding/profil-dan-riwayat-singkat.html,