

**UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENDALA
TEKNIS LAYANAN INDIHOME PRODUK PT. TELKOM
INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi



Disusun Oleh:

Lalu Arya Wilatikta

NIM. 20190610294

Fakultas Hukum

Program Studi Ilmu Hukum

Rumpun Hukum Dagang

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2024

**UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENDALA
TEKNIS LAYANAN INDIHOME PRODUK PT. TELKOM
INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi



UMY
UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Lalu Arya Wilatikta

NIM. 20190610294

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Dagang

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Lalu Arya Wilatikta

NIM : 20190610294

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENDALA
TEKNIS LAYANAN INDIHOME PRODUK PT.TELKOM
INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA.**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 24 April 2024



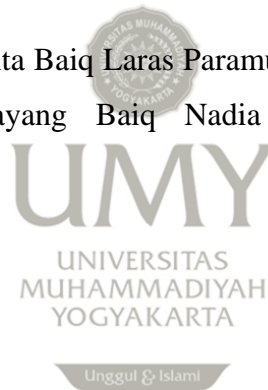
Lalu Arya Wilatikta
Lalu Arya Wilatikta
NIM. 20190610294

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah*abbal'amin

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, saya persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
2. Kepada ibu dan bapak saya tercinta yang telah mendukung saya hingga saya dapat meraih gelar sarjana.
3. Seluruh keluarga besar dari Ayah saya Almarhum Lalu Shodi dan Almarhum Sumenep serta seluruh keluarga besar dari Ibu saya Awi Partowiyono dan Almarhum Dilem
4. Kepada kakak saya tercinta Baiq Laras Paramudita dan Hendra Gunawan dan kedua adik saya tersayang Baiq Nadia Paramita dan Lalu Helmi Wikramawardana



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENDALA TEKNIS LAYANAN INDIHOME PRODUK PT. TELKOM INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Prof. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang selalu memberikan dorongan dan masukan ketika membimbing saya sampai terselesaikannya Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum selaku orangtua saya di kampus yang telah memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama saya berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Senior saya Sandi Adi Pristantio, Rakha Ramadhan, Galuh Rizqinata, Septian Wibowo, dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan

terimakasih atas masukan dan diskusi yang diberikan dalam membantu saya menyelesaikan skripsi ini.

7. Kawan-Kawan Seperjuangan saya di masa perkuliahan dan di organisasi Damar, Andi, Berliana, Sigit, Putra, Opang, Ikhwan, dan lain-lain yang selalu meringkan tugas-tugas saya baik secara akademik maupun organisasi.
8. Teman dekat saya Thor, Agip, Agung, Egi, Aldo, Merry, saya ucapkan trimakasih sedalam dalamnya telah membantu banyakhal mulai pertama kali saya menginjakkan kaki di Yogyakarta.
9. Kawan sekontrakan saya di kediaman Distric Authentic yaitu Putra, Opang, Okpan, Egi yang selalu membantu dan memberi semangat dalam menjalani peliknya kehidupan.
10. Terimakasih kepada Diana Fitriyani terkasih yang telah menemani penulis di masa perkuliahan ini.
11. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam (MPO) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, baik para kader, pengurus ataupun seluruh kawan-kawan demisioner yang telah memberikan saya rumah yang nyaman dan berintelektual dalam menempa diri dan dalam mewujudkan pribadi insan ulul albab yang dicita-citakan organisasi. Saya ucapkan banyak terimakasih atas ilmu pengetahuan dan pengalamannya dan yang paling terpenting tetap yakinkan dengan iman, usaha dengan ilmu dan sampaikan dengan amal (YAKUSA).
12. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan doa serta dukungannya.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk kawan-kawan yang lain di Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 April 2024



Lalu Arya Wilatikta
NIM. 20190610294



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Perlindungan Hukum	9
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	10
C. Tinjauan Umum Perjanjian	17
D. Tinjauan Umum Tentang PT. Telkom Indonesia.....	27
E. Tinjauan Umum Tentang Internet.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Jenis dan Sumber Data	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Teknik Pengolahan Data	38
E. Analisis Data	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia	40
B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kendala Teknis Jaringan Layanan Indihome PT. Telkom Indonesia.....	45
C. Faktor Penghambat Dalam Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Kendala Jaringan Pada Layanan Indihome Di PT. Telkom Indonesia.....	73
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85