

**IMPLEMENTASI KETENUAN PASAL 4 HURUF (A)
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT
PELAYANAN JARINGAN WIFI INDIHOME DI KOTA
SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Hukum

Oleh

I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri

NIM. 1814101060

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN

FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA HUKUM**



Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II

Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.

Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd, M.Hum.

NIP. 198808102019031009

NIP. 198202042009122004

Skripsi Oleh I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 17 Mei 2022

Dewan Penguji I

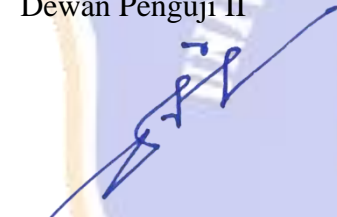


Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H.

(Ketua)

NIP. 198808102019031009

Dewan Penguji II

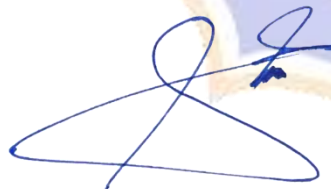


Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd, M.Hum.

(Anggota)

NIP. 198202042009122004

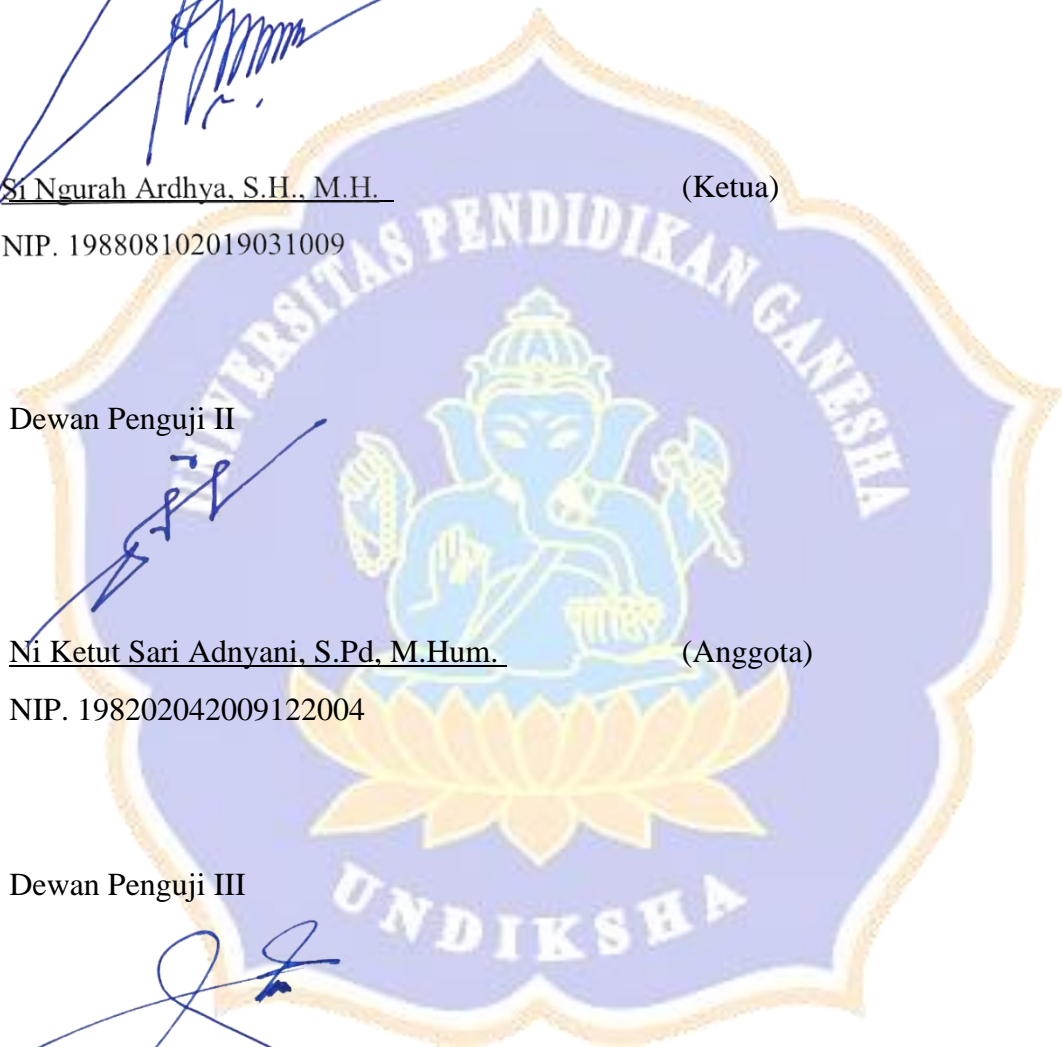
Dewan Penguji III



Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.

(Anggota)

NIP. 198007202006041001



Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Mei 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.

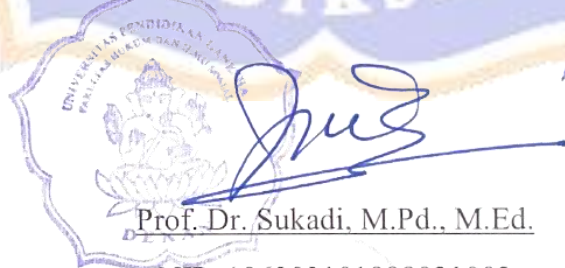
Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H.

NIP. 198007202006041001

NIP. 198307162008122003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed.

NIP. 196303101988031003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

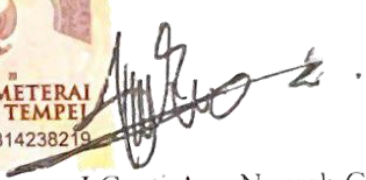
Nama : I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri
Tempat Tanggal Lahir : Singaraja, 07 Juli 2000
NIM : 1814101060
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome Di Kota Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah memang benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau melakukan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam penulisan karya ilmiah. Atas pernyataan ini, saya siap untuk menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika yang berlaku dalam penulisan karya ilmiah yang termuat dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 18 April 2022

Yang Membuat Pernyataan




I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri
NIM. 1814101060

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-nya sehingga skripsi yang berjudul **“Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome Di Kota Singaraja”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai hambatan dan mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta para stafnya yang telah menyediakan sarana dan prasarana fasilitas pendukung bagi seluruh mahasiswa yang ingin melakukan penulisan karya ilmiah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan melakukan penelitian sesuai dengan rencana penelitian.
2. Bapak Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial yang telah menyediakan fasilitas pendukung dalam penulisan karya ilmiah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai rencana.

3. Bapak Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan yang telah memberikan motivasi kepada mahasiswa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
4. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku sekretaris Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan yang telah memberikan motivasi kepada mahasiswa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Ni Putu Rai Yuliantini, S.H., M.H., selaku Kaprodi Ilmu Hukum sekaligus selaku Pembimbing Akademik Penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
6. Bapak Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H., selaku Pembimbing I penulis yang telah memberikan motivasi, sarana, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam kelancaran pembuatan skripsi ini.
7. Ibu Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd, M.Hum., selaku Pembimbing II penulis yang telah memberikan motivasi, sarana, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam kelancaran pembuatan skripsi ini.
8. Bapak Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan motivasi, saran, masukan serta nilai yang sangat memuaskan kepada penulis dalam kelancaran pembuatan skripsi ini.
9. Seluruh staf dosen di lingkungan Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan yang telah memberikan motivasi, ilmu pengetahuan, serta pengalaman yang sangat berarti selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.

10. Bapak I Gusti Bagus Widyantara dan Ibu Putu Niti Stianingsih selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta doa kepada penulis agar memperoleh kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. I Gusti Bagus Ngurah Widya Ananda dan I Gusti Ayu Miracle Widyaningtias selaku kedua adik penulis yang telah memberikan semangat, doa, serta motivasi kepada penulis agar memperoleh kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. I Gusti Ngurah Bagus Pramana Putra yang telah membantu dan memberikan dukungan moral kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat Penulis Yuni Artani, Deby, Silvi yang telah berjuang bersama mulai dari membuat proposal hingga skripsi serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
14. Teman-teman Olo Squad Arty, Wisnu, Yudak, Diva, Nita yang tak henti-hentinya memberikan semangat serta dukungan moral kepada penulis.
15. Teman-teman kelas B “*Generation Five*” yang telah memberikan semangat dan masukan kepada penulis agar memperoleh kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan pengalaman yang berharga selama perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
16. Seluruh responden dan informan yang telah berjasa dalam memberikan data dan bersedia untuk melakukan wawancara sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik dengan harapan skripsi ini dapat diterima dan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan dan akan sangat membantu demi kesempurnaan skripsi ini.

Singaraja, 18 April 2022



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKARTA	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Pembatasan Masalah	13
1.4. Rumusan Masalah	13
1.5. Tujuan Penelitian	14
1.6. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	17
2.1.1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	17
2.1.2. Subjek Hukum dalam Perlindungan Konsumen	18
2.1.3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	19
2.2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	21
2.2.1. Pengertian Konsumen	21
2.2.2. Hak Konsumen	23
2.2.3. Kewajiban Konsumen	24
2.3. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	25
2.3.1. Pengertian Pelaku Usaha	25
2.3.2. Hak Pelaku Usaha	26
2.3.3. Kewajiban Pelaku Usaha	27

2.3.4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	27
2.4. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	31
2.4.1. Pengertian Perlindungan Hukum	31
2.4.2. Jenis Perlindungan Hukum	32
2.5. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pelaku Usaha	33
2.6. Perjanjian Baku (<i>Standard Contract</i>) dan Klausula Eksonerasi	35
2.7. Efektivitas Hukum	38
2.8. Jaringan Nirkabel dan Internet	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1. Jenis Penelitian	49
3.2. Sifat Penelitian	50
3.3. Sumber Bahan Hukum	51
3.4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Instrumen Penelitian	52
3.5. Teknik Penentuan Sampel Penelitian	54
3.6. Teknik Analisis Bahan Hukum	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.1. Gambaran Umum Kota Singaraja	56
4.1.2. Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Singaraja	59
4.2. Hasil Penelitian	62
4.2.1. Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja	63
4.2.2. Tindak Lanjut dalam Kekeliruan Informasi Pelayanan yang Dialami Konsumen pada Kontrak Berlangganan	

Wifi IndiHome	71
4.3. Pembahasan	75
4.3.1. Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja	75
4.3.2. Tindak Lanjut dalam Kekeliruan Informasi Pelayanan yang Dialami Konsumen pada Kontrak Berlangganan Wifi IndiHome	88
BAB V PENUTUPAN	97
5.1. Simpulan	97
5.2. Saran	98
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

