



LAMPIRAN 01
PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

| Narasumber | Pertanyaan |
|------------|--|
| Konsumen | <ol style="list-style-type: none">1. Apakah anda pernah mengalami gangguan jaringan pada saat menggunakan WiFi IndiHome?2. Kerugian dalam bentuk apa yang anda rasakan jika terjadi gangguan jaringan WiFi IndiHome?3. Apakah anda pernah melaporkan gangguan jaringan ini kepada pelaku usaha?4. Upaya apa yang anda lakukan ketika mengalami kerugian akibat dari gangguan jaringan dan kekeliruan informasi pada kontrak berlangganan WiFi IndiHome?5. Apakah anda pernah meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha pada pelayanan jaringan WiFi IndiHome?6. Tindakan apa yang anda lakukan apabila pelaku usaha tidak memberikan pertanggungjawaban ketika anda mengalami kerugian?7. Apakah anda mengetahui mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen? |

| | |
|---------------------|--|
| | <p>8. Apakah anda akan menempuh jalur hukum apabila mengalami kerugian pada pelayanan jaringan WiFi IndiHome?</p> |
| <p>Pelaku Usaha</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana perjanjian baku yang ditetapkan oleh pihak telkom dengan pengguna jaringan WiFi IndiHome?2. Apa saja hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya gangguan jaringan Wifi IndiHome?3. Berapa lama batas maksimal teknisi datang untuk memperbaiki gangguan jaringan yang dialami pengguna WiFi IndiHome?4. Apabila batas maksimal dalam perbaikan jaringan tersebut sudah lewat, apakah ada ganti rugi yang akan diberikan secara khusus kepada pengguna Wifi IndiHome?5. Sebelumnya apakah ada pengguna WiFi yang meminta pertanggungjawaban akibat dari kerugian yang dirasa pada saat menggunakan WiFi IndiHome?6. Tindakan apa yang dapat dilakukan oleh pihak Telkom apabila terjadi kekeliruan informasi pelayanan jaringan WiFi IndiHome? |

| | |
|--|--|
| | <p>7. Hal apa saja yang tidak menjadi tanggung jawab Telkom terhadap pengguna jaringan bila terjadi gangguan WiFi IndiHome?</p> <p>8. Apakah pihak Telkom mengetahui hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen? Jika mengetahui, apakah telkom mengadopsi Undang-Undang tersebut dalam kegiatan usahanya?</p> |
|--|--|





LAMPIRAN 02

SURAT PELAKSANAAN PENELITIAN

SURAT PELAKSANAAN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS
HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana Singaraja Bali 81116

Telepon : (0362)23884, Fax (0362)23994

Laman : undiksha.ac.id

No : 1373/UN48.8.1/DL/2021

19 Oktober 2021

Hal : Pengumpulan Data

Kepada

Yth. Kepala PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM)

d/a Jl. Letkol Wisnu No.2 Banjar Jawa

Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng

di

Tempat

Dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul "**Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja**" dengan hormat, kami mohon ijin untuk melakukan pengambilan data terkait pelayanan, serta perjanjian baku yang diberikan kepada konsumen pada gangguan jaringan wifi indihome yang diperlukan oleh:

Nama : I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri

Nomor induk Mahasiswa : 1814101060

F a k u l t a s : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)

Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan

Program Studi : Ilmu Hukum

Atas perhatiannya dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd
NIP 198007202006041001

Tembusan

1. Koordinator TU
2. Arsip



LAMPIRAN 03
SYARAT KETENTUAN



LAMPIRAN 04
DAFTAR NARASUMBER

DAFTAR NARASUMBER

PELAKU USAHA

| Nama | Jabatan |
|-----------------|--|
| Dryan Christoph | Asisten Manager Home Service Telkom Witel Singaraja |

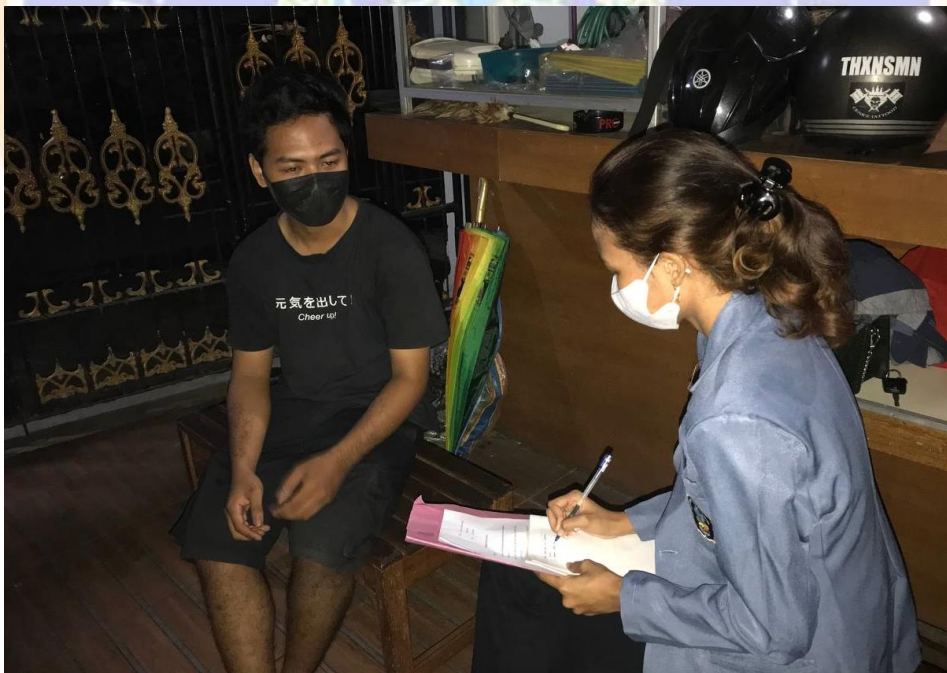
KONSUMEN

| Nama | Lokasi |
|----------------------------|--|
| Komang Windiasari | Jalan Gajah Mada, Singaraja. |
| Putu Wahyu Della | Jalan Pantai Indah, Baktiseraga. |
| Made Widi Adi Arta Sentanu | Jalan Pulau Samosir Gang 2, Penarukan. |
| Putu Boyke Adinata | Jalan Pemaron Gang Anggrek. |
| Yulia Febriani | Jalan P.Serangan, Penarukan. |
| Riza Riski Sukmarini | Jalan Bisma, Banjar Tegal. |
| Made Teguh Jaya | Jalan Surapati. |
| Made Stella Anjani | Jalan Nusa Indah. |



LAMPIRAN 05
DOKUMENTASI PENELITIAN

DOKUMENTASI PENELITIAN











RIWAYAT HIDUP



I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri lahir di Singaraja pada hari jum'at tanggal 07 Juli 2000. Lahir dari pasangan suami istri I Gusti Bagus Widyantara dan Putu Niti Stianingsih. Penulis merupakan warga negara Indonesia dan beragama Hindu. Tinggal di Jalan Kartika Nomor 1, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis mengenyam pendidikan tingkat taman kanak-kanak di TK Idhata Mataram dan lulus pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 2 Kalibukbuk dan lulus pada tahun 2012. Setelah lulus sekolah dasar, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Laboratorium Undiksha Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2022 penulis telah menyelesaikan 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". Mulai dari tahun 2018 sampai dengan skripsi ini selesai dibuat, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Pendidikan Ganesha.