



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

SYARAT KETENTUAN

Syarat & Ketentuan

Pengertian

1. TELKOM adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini bertindak sebagai penyedia Layanan Indihome.
2. PELANGGAN adalah badan, bukan atau perorangan yang berkedudukan di Indonesia yang telah mendaftarkan Kontrak Berlangganan dengan TELKOM untuk berlangganan Layanan Indihome dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
3. Kontrak Berlangganan adalah kontrak berlangganan Layanan Indihome, yang berisi dari PELANGGAN dan Layanan Indihome, selisman tambahan, dan tanda tangan Para Pihak, bentuk visual & elektronik, termasuk perubahan dan perubahannya.
4. Alamat PELANGGAN adalah lokasi dimana PELANGGAN berdomisili dan/atau alamat instalasi Layanan Indihome yang didaftarkan/ditunjuk oleh PELANGGAN.
5. Layanan Indihome adalah layanan dari TELKOM baik yang disediakan secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari Indihome TV, Indihome 2F, dan Indihome 3F.
6. Indihome Single Play (Indihome SP) adalah Layanan Indihome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 1 (satu) layanan yaitu Telepon atau Internet.
7. Indihome Double Play (Indihome DP) adalah Layanan Indihome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 2 (dua) layanan yaitu Telepon dan Internet, Telepon dan IPTV, atau IPTV dan Internet.
8. Indihome Triple Play (Indihome TP) adalah Layanan Indihome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 3 (tiga) layanan yaitu Telepon, Internet, dan IPTV (dengan atau tanpa Fasilitas Direct To Home (DTH) Transmission).
9. Biaya Pasang Baru (PSB) adalah biaya pemasangan Layanan Indihome dan ditagih hanya sekali pada bulan pertama tagihan Biaya Layanan Indihome.
10. Biaya Layanan Indihome adalah biaya sebagaimana diatur pada poin 1 pada ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan Indihome.
11. MyIndihome adalah *mobile application* milik TELKOM yang dikembangkan dan diperuntukkan bagi PELANGGAN baik untuk layanan fiber maupun non fiber untuk mempermudah kelibatan, mengoptimalkan, melakukan pembelian, dan keperluan lainnya bagi PELANGGAN.
12. *Set-Top-Box* adalah layanan tambahan Indihome berupa *Set-Top-Box* Nilesi Tamban (Janta) seperti Indihome View, Melon, atau *set-top* lainnya. Melon dan Trend Micro Internet Security adalah pemenuhannya.
13. Instalasi Kabel Rantai/Gedung (IKRG) adalah instalasi jaringan di rumah/Gedung dimana perangkat Indihome dipasang, mulai dari Kabel Terminal Batas (KTB) atau Rangka Penghub Utama (RPU) hingga ke *Customer Premises Equipment* (CPE) dan dari CPE ke perangkat terminal seperti telepon, komputer dan Televisi di Alamat PELANGGAN.
14. *Customer Premises Equipment* (CPE) adalah perangkat milik Telkom ataupun pihak lain yang terdiri dari Modem, *Optical Network Terminal* (ONT) dan *Set Top Box* (STB), *Decoder*, *Line Noise Block* (LNB) yang merupakan milik TELKOM dan diwariskan kepada PELANGGAN sebagai perlengkapan berlangganan Layanan Indihome.
15. *Payment Guarantee* adalah biaya yang dibayar pelanggan diawal untuk menjamin kelancaran pembayaran Biaya Layanan Indihome yang dilakukan oleh PELANGGAN.

Kewajiban PELANGGAN

1. Membayar tagihan Biaya Layanan Indihome dan biaya sewa bulanan perangkat CPE milik TELKOM sesuai ketentuan TELKOM dan Kontrak Berlangganan tepat pada waktunya.
2. Menyetujui IKRG dan catan daya listrik untuk perangkat CPE Layanan Indihome di Alamat PELANGGAN.
3. Memastikan izin kepada TELKOM untuk melakukan proses instalasi, perawatan, dan perbaikan jaringan Layanan Indihome di Alamat PELANGGAN.
4. Memelihara instalasi Layanan Indihome di alamat PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik, atas biaya PELANGGAN.
5. Melaporkan kepada TELKOM jika selang waktu Layanan Indihome di Alamat PELANGGAN mengalami gangguan atau kerusakan.
6. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tugasan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan Indihome kepada pihak lain.
7. Memerintahkan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan Layanan Indihome sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.
8. Menyampaikan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat PELANGGAN untuk Layanan Indihome, apabila PELANGGAN berhenti berlangganan Layanan Indihome.

Hak PELANGGAN

1. Mendapatkan Layanan Indihome sesuai ketentuan PELANGGAN berdasarkan Kontrak Berlangganan, yang memiliki ke-terbatasan ketentuan TELKOM.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan tangapan dari TELKOM terkait Layanan Indihome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan Indihome yang disediakan TELKOM.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan Indihome sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Mengajukan klaim terhadap tagihan Biaya Layanan Indihome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan Indihome tidak terpenuhi atau terhalang oleh kendala pada tagihan.

Tanggung Jawab PELANGGAN

1. PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan Layanan Indihome oleh pengguna di Alamat PELANGGAN termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. PELANGGAN harus menanggung perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat PELANGGAN guna kelengkapan Layanan Indihome berjalan dengan baik.

Perubahan hak PELANGGAN

1. PELANGGAN dilarang melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap jaringan Layanan Indihome.
2. PELANGGAN dilarang melakukan pemindahan kembali baik sebagian maupun keseluruhan Layanan Indihome dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari TELKOM.
3. PELANGGAN dilarang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum menyalahgunakan Layanan Indihome dalam melakukan akses pada komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apapun dan dengan tujuan apapun.
4. PELANGGAN dilarang menggunakan Layanan Indihome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk namun tidak terbatas pada:
 1. Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun.
 2. Mengirimkan e-mail secara massal dengan tidak bertanggung jawab (*spamming*).
 3. Menyalahgunakan *email header* yang digunakan dengan tujuan untuk menyalahgunakan identitas PELANGGAN.
 4. Pelanggaran terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual (HAKI) pihak lain.
 5. Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma keagamaan, kesopanan, perantara, atau hukum yang berlaku di Wilayah Negara Republik Indonesia.

Kewajiban TELKOM

1. Menyediakan Layanan Indihome di alamat PELANGGAN atau pemenuhan PELANGGAN berdasarkan Kontrak Berlangganan yang memenuhi ketentuan-ketentuan TELKOM.
2. Memastikan pelayanan yang baik dan tangapan terkait Layanan Indihome kepada PELANGGAN.
3. Memastikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan Indihome yang disediakan TELKOM melalui *brochure*, *brochure* TELKOM, atau media lainnya.
4. Memastikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan Indihome sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Memastikan ketersediaan Layanan Indihome di Alamat PELANGGAN bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan Indihome tidak terpenuhi atau terhalang oleh kendala tagihan.
6. Menjamin tingkat layanan PELANGGAN jika selang waktu Layanan Indihome di Alamat PELANGGAN mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menjamin tingkat layanan PELANGGAN atas setiap pemindah-tugasan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan Indihome kepada pihak lain.
8. Memastikan pemenuhan PELANGGAN untuk pelaksanaan perubahan layanan (misalnya, penggantian sementara atau pemenuhan Kontrak Berlangganan Layanan Indihome).

Hak TELKOM

1. Menawarkan pilihan layanan tagihan Biaya Layanan Indihome, sesuai dengan ketentuan TELKOM dan Kontrak Berlangganan.
2. Menawarkan pembayaran tagihan Layanan Indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM dan Kontrak Berlangganan.
3. Menawarkan atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat PELANGGAN untuk Layanan Indihome, apabila PELANGGAN berhenti berlangganan Layanan Indihome.
4. Melakukan perubahan layanan (misalnya) dan/atau jaringan akses data atau konfigurasi teknis dimana perubahan tersebut merupakan Layanan Indihome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kenyamanan, dan keamanan Layanan Indihome untuk PELANGGAN.
5. Menjalani pemenuhan Layanan Indihome yang dijamin PELANGGAN bila tidak memenuhi ketentuan-ketentuan TELKOM.
6. Menawarkan instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan layanan Indihome dapat berfungsi dengan baik.
7. Mengajukan tagihan kepada PELANGGAN sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
8. Menagih tagihan *Payment* (TP) baik secara mandiri maupun pada layanan akses internet Layanan Indihome yang merupakan milik TELKOM.
9. Untuk keperluan pemeliharaan layanan Indihome, menyediakan izin PELANGGAN untuk dapat memuat dan melakukan pemeliharaan perangkat CPE di Alamat PELANGGAN.
10. TELKOM berhak melakukan pemenuhan atau ke Alamat PELANGGAN untuk memastikan keperluan kelibatan melalui dan pemenuhan layanan tersebut untuk melakukan tindakan pemenuhan pada kembali Layanan Indihome atau pemenuhan *Payment* serta penyediaan Layanan Indihome lainnya.

Larangan bagi TELKOM

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan Layanan Indihome dan dilarang untuk melakukan PELANGGAN kecuali sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan.

Perubahan Tanggung Jawab TELKOM

TELKOM diwajibkan atas tanggung jawab atas pemenuhan kompetensi atau layanan yang ditanggung oleh PELANGGAN layanan apapun tidak langsung sebagai akibat dari berlangganan atau tidak berlangganan selang waktu Layanan Indihome.

1. Kerusakan atau gangguan Layanan Indihome akibat kesalahan atau kelalaian PELANGGAN.
2. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM.
3. Kegagalan interkoneksi jaringan Layanan Indihome dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
4. Kerusakan tagihan akibat dari akses/pemakaian Layanan Indihome yang disebabkan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain.
5. Kerusakan akibat peristiwa/kegiatan diluar batas kendali normal TELKOM (*Force Majeure*).

Tagihan dan Biaya Layanan Indihome

1. Biaya Layanan Indihome terdiri dari:
 - a. Biaya Pasang Baru, biaya instalasi, biaya IKRG, biaya aktivasi fiber/kabel/jaringan, dan biaya lainnya.
 - b. Biaya Layanan Indihome, biaya pemakaian lokal dan SLJ *on net* yang meliputi kuota, biaya pemakaian lokal net, biaya pemakaian panggilan ke Telkomnet yang meliputi kuota, biaya panggilan ke luar negeri (termasuk panggilan internasional), biaya fiber/kabel/jaringan, biaya sewa perangkat CPE.
 - c. Biaya lainnya seperti biaya meteran, tagihan tanggungan, biaya mutasi dan denda karena tanggungan.
2. PELANGGAN diwajibkan membayar *Payment Guarantee* kepada TELKOM pada saat registrasi Layanan Indihome. Biaya Layanan Indihome berdasarkan jumlah paket yang dipilih oleh PELANGGAN. Biaya tersebut akan dibayarkan tagihan bila pelanggan menunggak selama 2 (dua) bulan dan dimulai untuk berhenti berlangganan.
3. Dalam hal PELANGGAN tidak memiliki tanggungan sebagaimana disebutkan pada poin 2 diatas dan akan menanggung tanggungan, maka TELKOM wajib menandatangani *Payment Guarantee* ditandatangani kepada PELANGGAN *Payment Guarantee* yang dibayarkan di awal oleh PELANGGAN.
4. Pembayaran Biaya Layanan Indihome ditagihkan dalam satu invoice (*single invoice*), sehingga pembayaran 1 (satu) kali mencakup seluruh tagihan dan kewajiban, tidak dapat dibayarkan secara parsial/bagi-bagi.
5. Informasi mengenai besaran tagihan Biaya Layanan Indihome dapat diperoleh oleh PELANGGAN dengan cara *electronic Billing System* (eBS) yang registrasinya melalui situs www.telkom.com.

Klaim keberatan atas tagihan TELKOM

1. PELANGGAN melaporkan klaim keberatan melalui *customer service* TELKOM paling lambat satu bulan setelah akhir bulan pembayaran.
2. Klaim atas keberatan PELANGGAN terhadap tagihan Biaya Layanan Indihome akan diproses sesuai ketentuan TELKOM.
3. Apabila klaim diterima dan jumlah yang *Payment Guarantee* melebihi dari nilai yang harus dibayar PELANGGAN yang *Payment Guarantee* setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan Indihome.
4. Klaim tagihan Biaya Layanan Indihome yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain diluar TELKOM tanggungan pemenuhan, layanan fiber/kabel/jaringan, tagihannya menjadi satu dengan tagihan Biaya Layanan Indihome.

Sanksi

1. Pelanggaran yang dilakukan PELANGGAN terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan dikenakan sanksi mulai dari denda, sampai dengan pemutusan/pecahannya Layanan Indihome sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. Ketentuan pemutusan, denda, dan pemenuhan/pecahannya Layanan Indihome bagi PELANGGAN yang menunggaki atas tagihan Biaya Layanan Indihome adalah sebagai berikut:
 - a. Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (satu bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada PELANGGAN, layanan Indihome denda 3% total tagihan Biaya Layanan Indihome atau minimum Rp5000,- (lima ribu Rupiah).
 - b. Apabila PELANGGAN belum melakukan pembayaran sampai dengan bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka Layanan Indihome (Telepon, Internet, dan/atau UserTV) dinonaktifkan mulai tanggal 21 bulan N.
 - c. Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran Biaya Layanan Indihome mulai tanggal 1 (satu) bulan N+1 (satu bulan berikutnya), maka denda denda 10% (sepuluh persen) total tagihan Indihome atau minimal Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dan Indihome dinonaktifkan.
 - d. Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggaki 2 bulan setelah 1 bulan N+1) maka Layanan Indihome akan dinonaktifkan oleh TELKOM, dan TELKOM *Payment Guarantee* yang telah dibayarkan PELANGGAN.
3. Pengisian sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak menganggu kewajiban PELANGGAN membayar tagihan, denda, dan pemenuhan/pecahannya untuk selanjutnya sebagai tagihan/unggulannya Biaya Layanan Indihome.
4. PELANGGAN dengan ini memaham, mengetahui dan menyetujui bahwa ketentuan dalam Kontrak Berlangganan pemenuhan/pecahannya tentang kemungkinan dikemudian akan terwujud, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi untuk membatalkan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengisian sanksi dimaksud.

Force Majeure

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan oleh PELANGGAN atau TELKOM sebagai akibat dari bencana alam, kebakaran, banjir, gempa bumi, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian yang signifikan.
2. Termasuk kejadian *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas dan di luar kendali pihak yang menanggungnya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk bencana alam, wabah penyakit, bunya, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, runtuhnya pemerintah, dan bencana lainnya.

Ketertapan yang dipertahankan (Survivability)

Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian atau seluruh ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini yang dibatalkan oleh pihak yang berwenang, dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau menjadi batal demi hukum maka keseluruhan ketentuan ini tetap mengikat dan berlaku.

Pengakhiran Kontrak Berlangganan

1. TELKOM secara sepihak dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan karena PELANGGAN melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan, termasuk ketentuan mengenai Larangan bagi PELANGGAN, atau karena TELKOM tidak mampu menyediakan Layanan Indihome di Wilayah Alamat PELANGGAN.
2. PELANGGAN dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM melalui surat tercatat atau melalui panggilan telepon, namun PELANGGAN (atau pengguna) harus bertanggung jawab untuk melakukan seluruh tagihan dan tanggungan Biaya Layanan Indihome (jika ada) kepada TELKOM. Apabila PELANGGAN berkeinginan untuk melakukan perubahan paket Layanan Indihome, maka PELANGGAN harus memberitahukan kepada TELKOM secara tertulis dan/atau lisan. Kontrak Berlangganan yang baru dan dengan demikian maka Kontrak Berlangganan yang lama otomatis tidak berlaku.
3. TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengoperasikan dan/atau memelihara jaringan 1066 KUH. Pihak pemenuhan atau pemenuhan Kontrak Berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu pihak yang terafiliasi dengan TELKOM atau pihak lainnya.

Penyelesaian Permasalahan

1. Penyelesaian yang menyepakati pelaksanaan dan atau pemenuhan atas Kontrak Berlangganan dilaksanakan bersama-sama oleh PELANGGAN secara sukarela.
2. Apabila penyelesaian secara sukarela berdasarkan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan tidak tercapai maka PELANGGAN sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum di Wilayah TELKOM setempat.

Lain-lain

1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak Berlangganan ini akan diatur lebih lanjut dalam bentuk *brochure*, *brochure*, atau *brochure* TELKOM melalui sistem pemenuhan/pecahannya dimungkinkan untuk yang disediakan atau waktu ke waktu oleh TELKOM.
2. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau yang dikuasakan) dan berlaku yang berenergi dan Layanan Indihome akan aktif.
3. PELANGGAN sepenuhnya menanggung, menanggung, dan menanggung pada saat dan ketentuan berlangganan Jasa Layanan Indihome yang diatur dalam Kontrak Berlangganan, termasuk namun tidak terbatas pada layanan telekomunikasi yang disediakan oleh TELKOM dan/atau pihak lain.
4. PELANGGAN dengan berlangganan Layanan Indihome tanpa bundling atau secara mandiri untuk Telepon, Internet, dan/atau UserTV, maka biaya pemenuhan/pecahannya dimungkinkan untuk Layanan Indihome, jumlah, *header* (TP), biaya sewa Indihome, serta masa program promo Layanan Indihome, yang akan diumumkan secara tertulis oleh TELKOM. PELANGGAN akan melalui klaim di media cetak atau elektronik, pemberitahuan melalui pengumuman layanan Indihome, e-mail, website TELKOM/Indihome, aplikasi Indihome atau dengan cara lain yang sah dan tidak melanggar ketentuan.
5. Syarat dan ketentuan ini akan mengikat penyelesaian sesuai dengan ketentuan-ketentuan TELKOM.
6. Apabila terjadi sengketa, atau adanya keluhan atau Layanan Indihome, PELANGGAN dapat mengajukan keluhan atau keluhan ke: www.telkom.com atau melalui www.telkom.com.



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.