

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

Oleh

I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widyani Putri, NIM 1814101060

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa terkait Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi IndiHome serta mengetahui bagaimana menindaklanjuti kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada Kontrak Berlangganan wifi IndiHome. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Teknik penentuan sampel penelitian yang digunakan adalah Teknik *Nonprobability Sampling* dengan bentuk *Purposive Sampling*. Data penelitian yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum dapat terimplementasi dengan baik, hal ini dipengaruhi oleh kurang optimalnya faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat, serta faktor budaya. Adapun bentuk pertanggung jawaban pihak Telkom Singaraja dalam menindaklanjuti kekeliruan informasi yaitu dengan memberikan pelayanan dalam bentuk Pusat Bantuan melalui Call center atau Media Sosial IndiHome Care.

Kata Kunci : Implementasi, Perlindungan Konsumen, Pusat Bantuan, Jaringan Internet

***THE IMPLEMENTATION OF PROVISIONS IN PASAL 4 HURUF (A)
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 CONCERNING CONSUMER
PROTECTION RELATED TO INDIHOME WIFI NETWORK SERVICE IN
THE CITY OF SINGARAJA***

By

I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widayani Putri, NIM 1814101060

Law Department

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the implementation of the provisions of Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 concerning Consumer Protection Regarding IndiHome Wifi Network Services and to find out how to follow up on service information errors experienced by consumers on IndiHome wifi subscription contracts. The research method used in this study is a descriptive empirical legal research. The Non-Probability Sampling technique in the form of Purposive Sampling was employed to determine the study sample size. The research data obtained were then analyzed qualitatively. Based on the research results show that Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 concerning consumer protection has not been implemented properly, this is influenced by the lack of optimal law enforcement factors, facilities and facilities factors, community factors, as well as cultural factors. The act of responsibility given by the Telkom Singaraja regarding to the misinformation is providing assistance in a form of a Help Centre via Call or official Indohome Care social media

Keywords : Implementation, Consumer Protection, Help Center, Internet Network