

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era modern saat ini sudah semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat, sehingga memungkinkan masyarakat untuk melakukan segala aktivitasnya dengan mudah, dan cepat. Dalam meningkatkan produktivitas masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan memunculkan teknologi informasi yang biasa disebut dengan internet (*Interconnection Networking*).

Interconnection Networking atau internet adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer diseluruh dunia dengan menggunakan sistem global Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite (TCP/IP). Dengan menghubungkan komputer dan jaringan membuat komunikasi antar individu satu dengan yang lainnya dapat berjalan dengan baik (Nurjanan,2016:2). Selain menjaga komunikasi yang baik, internet juga memberikan dukungan besar terhadap dunia usaha, sehingga menghasilkan barang dan/atau jasa yang sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam suatu transaksi. Dengan kecepatan akses yang semakin tinggi, maka dibutuhkan internet yang dapat memberikan kenyamanan serta kepastian dalam setiap aktivitas agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan oleh setiap individu.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.

Dalam peningkatan yang diupayakan menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGrup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) (Telkom,2021). Dengan strategi yang dicanangkan oleh TelkomGrup diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas bagi konsumen untuk menciptakan aktivitas yang berkualitas.

Dengan adanya strategi yang dicanangkan oleh TelkomGrup bagi konsumen, maka diperlukan perlindungan hukum yang pasti bagi pengguna jasa telekomunikasi dengan produsen baik dalam kegiatan bisnis maupun kegiatan sehari-hari. Kepastian hukum sangat diperlukan bagi konsumen agar konsumen mengetahui perlindungan hukum terutama pada mutu pelayanan yang diberikan bagi pengguna IndiHome bilamana terjadi gangguan jaringan. Hukum itu sendiri adalah suatu sistem yang dibuat manusia untuk membatasi tingkah laku manusia agar tingkah laku manusia dapat terkontrol (Wijoyo, 2021:7). Perusahaan jasa telekomunikasi memang saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu menjamin, mempertahankan, serta memuaskan agar konsumen percaya, sehingga secara otomatis muncul kesetiaan dari konsumen tersebut.

IndiHome merupakan singkatan dari Indonesia Digital Home, sebuah produk layanan yang dirilis oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Layanan yang ditawarkan berupa Internet, Telepon Rumah dan Layanan Televisi Interaktif. Agar dapat berlangganan dengan wifi IndiHome maka harus mengajukan pendaftaran serta menyiapkan persyaratan untuk mendaftar

(IndiHome,2020). Setelah mempersiapkan persyaratan yang sudah ditentukan maka dapat dilakukan pemasangan wifi IndiHome.

Pemasangan Wifi IndiHome tersebut akan menimbulkan hubungan kontraktual (Kontrak Berlangganan) antara PT Telkom dengan pelanggan. Dalam menyediakan kontrak, akan berisi ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak Telkom, dan wajib dipenuhi Pelanggan, kontrak tersebut biasa dikenal dengan perjanjian baku atau kontak berlangganan. Kontrak Berlangganan adalah kontrak berlangganan layanan IndiHome, yang berisi data pelanggan, data layanan IndiHome, informasi tambahan, dan tanda tangan Para Pihak, syarat dan ketentuan, termasuk penambahan dan perubahan (Syarat&Ketentuan,2021:1). Dengan kesepakatan antara kedua belah pihak maka akan terciptanya perjanjian sah. Selain konsumen dan pelaku usaha, pemerintah juga berperan penting dalam pemenuhan hak dan kewajiban dari kedua pihak yang memiliki kepentingan yang berbeda terutama jika terjadi sengketa konsumen.

Hampir seluruh masyarakat pada saat ini menjadi konsumen pengguna layanan internet, terutama di masa pandemi yang sedang melanda dunia. Menurut laporan We Are Social, penggunaan internet di Indonesia pada Januari 2021, jumlahnya mencapai 202,6 juta atau sekitar 73,3 persen dari populasi masyarakat, sehingga secara tahunan, jumlah pengguna bertambah hingga 15,5 persen atau sekitar 27 juta pengguna internet di Indonesia (bisnis.com, 2020).

Penggunaan layanan internet menjadi sangat dibutuhkan karena peraturan pemerintah yang mengharuskan untuk setiap pekerja *Work From Home* (WFH) akibat dari adanya pandemi Covid-19. “WFH merupakan

kebijakan yang dikeluarkan untuk mengalihkan setiap kegiatan offline menjadi kegiatan online dengan menggunakan layanan internet” (Prawesty,2021:1). Segala aktifitas digital dilakukan dengan menggunakan layanan internet baik pendidikan, pekerjaan, bisnis, pemenuhan kebutuhan, dan lain sebagainya. Dengan adanya aktifitas digital, dan pertumbuhan teknologi yang semakin berkembang pengguna internet tidak ingin merasakan gangguan jaringan yang tidak stabil sehingga akan mengganggu aktivitas yang dilakukan konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” Selanjutnya menurut pasal 4 huruf (a) Tentang Perlindungan Konsumen mengatur: “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara umum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat harus terciptanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha (Hamid,2017:4). Dalam peningkatan upaya meminimalisir kerugian konsumen maka memerlukan perlindungan sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakan. Namun pelaku usaha juga harus diberikan perlindungan karena keberadaan pelaku usaha sama pentingnya dengan konsumen dalam perekonomian negara. Sehingga perlindungan konsumen bukan semata-mata membalik kedudukan yang lemah menjadi kuat atau malah sebaliknya, tetapi bertujuan untuk mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda (Hamid,2017:5).

Dalam mewujudkan keseimbangan pelayanan antar kedua pihak, layanan IndiHome menawarkan kontrak baku berlangganan yang dimana masing-masing pihak baik Telkom dan Pihak Pelanggan mempunyai hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk formulir, dikenal dengan Kontrak Berlangganan. Syarat dan ketentuan yang dimana terdapat hak serta kewajiban baik Telkom dengan Pihak Pelanggan harus dipenuhi oleh kedua pihak agar terwujudnya keseimbangan. Kewajiban Telkom diantaranya :

1. Menyediakan Layanan IndiHome di alamat PELANGGAN atas permintaan PELANGGAN berdasarkan Kontrak Berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan IndiHome kepada PELANGGAN.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, *leaflet*, Plasa Telkom, 147, atau media lainnya.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Memberikan kompensasi kepada PELANGGAN bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome tidak Terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN atas setiap pemindahtanganan hak, tanggung jawab, dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
8. Menindaklanjuti permintaan PELANGGAN untuk melakukan perubahan layanan (mutasi), penghentian sementara atau pemutusan kontrak berlangganan Layanan IndiHome (Syarat&Ketentuan,2021:1).

Selanjutnya mengenai Hak Telkom, diantaranya :

1. Menerima pembayaran tagihan biaya Layanan IndiHome, sesuai dengan ketentuan TELKOM dan Kontrak Berlangganan.
2. Menerima pembayaran tagihan Layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM dan Kontrak Berlangganan.
3. Menerima 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 (mutasi) dan/atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan

Layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan Layanan IndiHome untuk PELANGGAN.

5. Menolak permintaan Layanan IndiHome yang diajukan PELANGGAN, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
6. Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan Layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
7. Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
8. Mengelola Internet Protocol (IP) baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet Layanan IndiHome yang merupakan milik TELKOM.
9. Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan IndiHome, mendapatkan izin PELANGGAN untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat CPE di Alamat PELANGGAN.
10. TELKOM berhak melakukan *random visit* ke Alamat PELANGGAN untuk memastikan ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali Layanan IndiHome atau potensi *fraud* serta penyalahgunaan Layanan IndiHome lainnya (Syarat&Ketentuan,2021:1).

Dalam penyediaan layanan internet IndiHome banyak memiliki kelebihan yang diberikan dibandingkan dengan provider lain yaitu jangkauan luas, kualitas internet yang tinggi dan harga paket yang sebanding dengan operator lainnya, hal inilah yang membuat IndiHome digunakan oleh banyak orang (Rusniati,2020:36). Dengan kelebihan tersebut, ada juga kekurangan yang dimana pengguna merasakan kerugian, dampak yang sering dirasakan seperti gangguan jaringan, pelayanan yang cukup lambat bagi sebagian orang jika terjadi gangguan jaringan, dan kekeliruan pada suatu informasi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menyebabkan tidak terpenuhinya pelayanan terhadap konsumen.

Permasalahan yang dihadapi konsumen mengenai penyampaian suatu informasi layanan Telkom sering terjadi kekeliruan antara pihak Telkom dengan Pelanggan. Seringkali pelanggan mengalami kesulitan baik dalam pelaporan gangguan jaringan yang dimana konsumen tidak mengetahui bahwa

laporan tersebut sudah tersampaikan atau belum tersampaikan kepada pihak Telkom. Selanjutnya mengenai pemberian informasi yang diberikan oleh Pihak Telkom dapat diakses melalui facebook, Twitter, Instagram, Aplikasi MyIndiHome, call 147, dan mengunjungi Plaza Telkom (<https://lifestyle.kontan.co.id>). Kekeliruan tersebut akan muncul bilamana informasi mengenai prosedur dalam pelaporan gangguan jaringan tidak jelas dimengerti oleh konsumen, ini akan menjadi dampak negatif terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan Wifi IndiHome khususnya di Kota Singaraja.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa di beberapa kota juga mengalami permasalahan yang sama terkait pelayanan jaringan wifi IndiHome. Kasus ini terjadi dari PT Telkom Indonesia yang berada di Atambu. Bermula dari salah satu pengguna atau pemakai layanan IndiHome yang mengalami gangguan sehingga pelanggan tidak dapat menggunakan layanan IndiHome secara baik, dari pihak PT Telkom Indonesia mengatakan tidak bisa melakukan pelayanan dikarenakan sudah lewat dari jam kerja PT Telkom Indonesia (Tae,2021:3).

Penelitian selanjutnya mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan penanganan pada PT Telkom Witel Surabaya. Pada tahun 2019 mengalami penurunan jumlah pengguna sebelumnya daripada pelanggan baru. Adapun beberapa alasan pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan, salah satunya karena ketidakpuasan terhadap layanan penanganan gangguan yang dianggap tidak memenuhi ekspektasi pelanggan dalam memberikan layanan internet berkualitas kepada pelanggan. Layanan yang diberikan PT

Telkom Witel Surabaya Selatan terutama pada pelayanan penanganan gangguan yang belum memenuhi kebutuhan dan ekspektasi bagi pelanggan (Sukma,2020:2).

Salah satu pelanggan wifi IndiHome di Kota Singaraja yang mengalami gangguan jaringan wifi, menurut keterangannya jika terjadi gangguan wifi di rumahnya, ia akan melapor gangguan jaringan dengan menggunakan aplikasi MyIndiHome. Setelah membuka aplikasi tersebut pelanggan akan memilih ikon bantuan dan memilih gangguan apa yang sedang dialami. Setelah melakukan pengaduan akan muncul keterangan yang mengatakan “token anda sedang diproses”, kemudian pihak IndiHome akan datang untuk memperbaiki jaringan, tetapi teknisi melakukan perbaikan jaringan 4 atau 5 hari setelah laporan. Jika kita lihat dari permasalahan yang dialami Pelanggan, sudah terlihat bahwa tidak ada kepastian yang diberikan kepada konsumen kapan akan dilakukan perbaikan jaringan, dan terkesan lambat memberikan pelayanan dalam memperbaiki gangguan jaringan.

Hal serupa juga terjadi pada pelanggan yang mengalami gangguan jaringan dan lambatnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang tinggal di Kota Singaraja dengan alamat yang berbeda. Ketidaknyamanan yang dialami oleh pelanggan Wifi IndiHome di Kota Singaraja terkait hal ini hanya dilaporkan kepada teknisi yang datang ke rumah pelanggan untuk melakukan perbaikan gangguan jaringan Wifi IndiHome.

Permasalahan selanjutnya yang dialami pelanggan jaringan Wifi IndiHome di Kota Singaraja terkait kekeliruan informasi yang dialami konsumen mengenai pemasangan wifi IndiHome. Pelanggan mendaftar dan

melengkapi semua persyaratan dalam pemasangan berlangganan wifi IndiHome di Kota Singaraja, serta membayar biaya untuk pemasangan wifi IndiHome. Setelah semua persyaratan dilakukan oleh konsumen, pihak telkom tidak kunjung melakukan pemasangan. Hal ini membuat konsumen merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dari kejadian ini, maka konsumen ingin melakukan klaim pengembalian uang, tetapi proses yang diberikan oleh pihak Telkom IndiHome cukup panjang, sehingga konsumen merasa sungkan untuk memproses klaim pengembalian uang tersebut.

Telkom sendiri memiliki kewajiban yang diatur dalam syarat dan ketentuan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai Kewajiban Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 7. Selanjutnya mengenai kewajiban Telkom pada syarat dan ketentuan yang diberikan di nomor 7 yang mengatakan bahwa “Menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan”.

Mengenai hal ini pada kewajiban telkom, jika dikaji dalam hal pencegahan terhadap ketidaknyamanan pelanggan maka akan masuk ke dalam Pasal 7 huruf (d), berbunyi “Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”, sedangkan bila sudah terjadi yang menyebabkan ketidaknyamanan pada pelanggan maka akan masuk ke dalam Pasal 7 huruf (f), berbunyi “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

Syarat dan ketentuan mengenai kewajiban yang diterbitkan oleh Telkom sebenarnya sudah memenuhi Pasal 7 huruf (d), dan (f). Kenyataan yang kita lihat di lapangan masih ada Pelanggan yang tidak terpenuhi haknya seperti lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Permasalahan di atas mengacu pada Pasal 4 huruf (a) mengenai hak atas kenyamanan konsumen, yang dimana konsumen tidak merasakan kenyamanan akibat gangguan jaringan serta lambatnya pelayanan yang dilaksanakan, hal ini yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Padahal jika dilihat dari syarat ketentuan mengenai kewajiban Telkom di atas, sudah memenuhi ketentuan pada Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang dijelaskan di atas, salah satu observasi yang dilakukan terhadap konsumen yang merupakan seorang pengusaha jual beli photocard, konsumen membutuhkan ketersediaan fasilitas jaringan internet dengan kualitas baik. Dalam menjalankan usahanya konsumen menggunakan internet untuk mencari produk usaha sampai dengan menjual produk tersebut. Permasalahan gangguan jaringan yang dialami konsumen menjadi kendala dalam menjalankan usaha jual beli photocard. Kerugian yang dialami oleh konsumen berupa materil yang dimana konsumen harus membeli kuota tambahan untuk dapat mengakses internet. Bila konsumen tidak membeli kuota, maka konsumen tidak akan bisa menjalankan usaha yang dimilikinya. Tujuan awal konsumen menggunakan wifi sebenarnya untuk menghemat pembelian kuota mengingat bahwa konsumen menggunakan beberapa *smartphone* serta *laptop* untuk menjalankan usahanya. Tetapi dengan

gangguan jaringan ini menyebabkan konsumen mengalami kerugian secara materil dalam pembelian kuota.

Namun ada juga kondisi dimana konsumen tidak memahami dan mengetahui terhadap prosedur pelaporan gangguan yang dialami pengguna jaringan wifi IndiHome di Kota Singaraja. Banyak pelanggan yang hanya menandatangani kontrak tanpa membaca dan memperhatikan sehingga tidak memperhatikan point-point penting yang didapat sebagai konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap prosedur pelaporan gangguan, sehingga apabila konsumen mengalami kerugian konsumen tidak mengambil tindakan apapun. Selain itu beberapa proses mengenai klaim pengembalian secara materil kepada konsumen juga memiliki proses yang cukup panjang sehingga bagi sebagian pelanggan mengurungkan niat untuk melakukan klaim yang dianggap cukup panjang tersebut.

Berdasarkan kondisi yang diuraikan diatas, dengan mengaitkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta fakta yang terjadi dilapangan, maka telah terjadi kesenjangan antara norma dan kenyataan dalam masyarakat yang dimana tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini dapat dilihat dari adanya lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh Telkom, dan kurangnya pengetahuan serta kekeliruan pelanggan terhadap tata cara pelaporan gangguan yang dialami pelanggan terkait jaringan wifi IndiHome. Kesenjangan tersebut mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yang dimana tidak terpenuhinya pelayanan. Keadaan tersebut menyebabkan tidak terpenuhinya ketentuan pada pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kenyamanan

dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kondisi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai lambatnya pelayanan jaringan yang dilaksanakan oleh Pihak Telkom, maka penulis tertarik untuk menindak lanjuti dalam bentuk proposal penelitian 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”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis di atas, penulis memberikan identifikasi masalah yang nantinya akan digunakan sebagai bahan penelitian sebagai berikut :

1. Adanya kerugian secara materil yang dialami konsumen akibat tidak terpenuhi hak konsumen dalam ketentuan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha oleh pihak IndiHome terhadap konsumen pelanggan IndiHome di Kota Singaraja;
3. Kurangnya pengetahuan pelanggan terhadap prosedur pelaporan gangguan yang dialami pengguna jaringan wifi IndiHome di Kota Singaraja;
4. Kekeliruan pada suatu informasi pelayanan yang menyebabkan kerugian secara materil kepada konsumen pelanggan IndiHome di Kota Singaraja.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis telah menentukan pembatasan terhadap masalah diatas yaitu mengenai tidak terpenuhinya hak-hak konsumen akibat lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen terkait Wifi IndiHome di Kota Singaraja. Sedangkan untuk pembatasan masalah selanjutnya yaitu kekeliruan pada suatu informasi pelayanan dan kurangnya pengetahuan pelanggan terhadap prosedur pelaporan gangguan yang dialami pihak pengguna yang menjadi penyebab kerugian secara materil terhadap pelayanan jaringan wifi IndiHome di Kota Singaraja.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi ketentuan pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait pelayanan jaringan wifi IndiHome di Kota Singaraja?
2. Bagaimana tindak lanjut dalam kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan Wifi IndiHome di Kota Singaraja?

1.5. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian. Adapun tujuan penelitian dalam proposal ini sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dalam penulisan proposal ini yaitu:

- a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang perdata mengenai Perlindungan Konsumen khususnya terkait lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha;
- b. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum mengenai perlindungan hukum terkait adanya kejelasan mengenai kekeliruan pada suatu informasi pelayanan gangguan jaringan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan IndiHome di Kota Singaraja

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen khususnya terkait lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum terkait perlu adanya kejelasan mengenai kekeliruan pada suatu informasi pelayanan gangguan jaringan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan IndiHome di Kota Singaraja.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka diharapkan nantinya penelitian ini dapat bermanfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis yang dapat memberikan masukan pemikiran dan ilmu pengetahuan terhadap ilmu hukum pada umumnya dan lebih dikhususkan pada perlindungan konsumen. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum khususnya dibidang hukum perdata mengenai lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan perlindungan hukum terkait perlu adanya kejelasan mengenai kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen pada kontrak berlangganan IndiHome.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini berguna sebagai upaya yang dapat diperoleh secara langsung manfaatnya, seperti peningkatan dalam keahlian meneliti, keterampilan dalam menulis, sebagai sumbang pemikiran yang dapat diberikan dalam pemecahan suatu masalah hukum, dan bacaan baru bagi peneliti ilmu hukum. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya sebagai salah satu pengembangan pemikiran terhadap perlindungan konsumen yang mengalami lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh

pelaku usaha sehingga menghambat aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dan perlu adanya kejelasan mengenai kekeliruan informasi pelayanan yang dialami konsumen agar terpenuhi hak atas kenyamanan dalam menggunakan jaringan wifi IndiHome.

