

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Masa pandemi saat ini dikatakan sebagai kecaman untuk masyarakat dengan memberikan tantangan pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi dampak dari berbagai sektor. Sebagai penanganan pertama, pencegahan penyebaran virus Covid-19 oleh Pemerintah Pusat melalui Kemenkes RI mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor **HK.01.07/MENKES/382/2020 “Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19)”**. Kemudian, hadir Perpem No 21 2020¹ mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Isi dari aturan ini adalah untuk mengimbau Pemda untuk melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar 1 provinsi / kabupaten atau kota tertentu melalui usulan yang dilakukan oleh gubernur / bupati / walikota kepada MenKes.

Dengan adanya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, memberikan peningkatan daya inovasi terhadap sumber daya manusia di dalam pengembangan secara digital. Hal tersebut menyebabkan membentuknya keseimbangan antara manusia dengan teknologi dan ilmu pengetahuan kemudian manusia bisa beradaptasi dan berinteraksi dengan

¹ Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).

teknologi virtual. Salah satu upaya mewujudkan teknologi informatika dalam dunia virtual yaitu mengembangkan jasa layanan internet menyeluruh. Di masa perkembangan ini, layanan internet dalam proses pemerataan setiap desa di Indonesia. Pemerintah berencana mewujudkan keadilan infrastruktur telekomunikasi di seluruh Indonesia.² Bentuk realisasi keadilan akses internet tersebut adalah dengan membuat tingkat penggunaan internet kepada masyarakat pemukiman ekonomi rendah tergolong dalam *Medium User*³.

Perkembangan internet berpengaruh dengan cara berkomunikasi seseorang. *Review* yang peneliti bagikan adalah data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pemakai internet di Indonesia berlanjut naik. Pada 1998 sekitar 500.000 masyarakat yang mengakses internet, akan tetapi pada 2012 pemakai internet menanjak menjadi 63.000.000 orang. Hal ini akan meningkat menjadi 139 juta orang di tahun 2015 hingga sekarang.⁴ Perkembangan teknologi yang mengalami perkembangan cepat, sama halnya dalam hal internet hampir seluruh Warga Indonesia membutuhkan fasilitas tersebut, karena kegunaan internet cukup tinggi, yakni dari pertukaran data informasi sampai akses komunikasi⁵.

² Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika (kominfo.go.id), akses pada 01 Juni 2021 pukul 08.51 WIB

³ Tulisan ilmiah Universitas Airlangga download-fullpapers-ln217351162ffull.pdf (unair.ac.id), akses pada 01 Juni 2021 pukul 09.13 WIB.

⁴ Alimansyah, Lipneldi dan Fernanda Dian. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan IndiHome PT. TELKOM Kota Bengkulu*. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. Volume 1, Nomor 2, Agustus 2017. ISSN: 2581-2424. Halaman 120-121.

⁵ Berita Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, "Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital" Kementerian Komunikasi dan Informatika (kominfo.go.id), akses pada 01 Juni 2021 pukul 11.24 WIB.

PT. Telkom menciptakan *IndiHome* yang telah memberikan natura tersendiri dengan kecepatannya. Perkembangan teknologi telekomunikasi masa kini telah memopong terlaksananya pembangunan kebutuhan informasi. Indihome adalah produk unggulan PT Telkom sebagai pengganti dari *Speedy*. Pemberian fasilitas kenyamanan dan kepuasa pelanggan dijadikan sebagai strategi penawaran produk PT. Telkom. Kemudahan *IndiHome* dalam memberikan kemudahan mengakses internet melalui kecepatan yang dipercaya Indonesia untuk berlangganan dengan *IndiHome*⁶.

Seluruh pengguna produk *IndiHome* ialah **subjek yang disebut sebagai konsumen** dengan memiliki status pengguna jasa atau barang. Definisi konsumen secara yuridis formal terdapat pada Pasal 1 (2) UU RI No 8 1999 membahas Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen adalah seorang yang menggunakan jasa atau barang yang berada di masyarakat, untuk kepentingan diri sendiri, famili, orang lain, ataupun makhluk hayati lain serta tak buat diperdagangkan.”

Perlindungan atas konsumen ialah bagian yang tak bisa dipisahkan dari kegiatan usaha yang normal. Kegiatan bisnis yang normal dan sehat terdiri atas keselarasan perlindungan atas hukum antar produsen dengan konsumen⁷. Ada 2 persoalan utama yang dihadapi pengusaha pada usahanya, yaitu membangun kepercayaan pelanggan terhadap produk serta persaingan

⁶ IndiHome.co.id , IndiHome Hadirkan Paket Internet Terbaik untuk Anda Selama di Rumah Aja | IndiHome, akses pada 01 Juni 2021 pukul 10.25 WIB.

⁷ Miru, Prof. Dr. Ahmadi., 2017, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Depok. Rajawali Pers. Hlm.1.

bisnis⁸. Keterbatasan interaksi di masa pandemi ini menyebabkan PT. Telkom menonjolkan pemenuhan **keajiban konsumen demi menciptakan pelanggan serta mempertahankan pelanggan existing⁹**.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang mana sebagai lembaga bagi konsumen Indonesia dan wadah yang bergerak di bidang kajian masyarakat telah mengadakan Forum Diskusi PT. Telkom dengan konsumen *IndiHome* melalui Forum Diskusi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pada bulan Mei 2021 dengan mengungkapkan masalah yang timbul pada kepuasan konsumen atau pelanggan pada produk *IndiHome* sebagai berikut :

- 1) kualitas produk yang diterima bertolak belakang dengan janji yang diberikan ;
- 2) pelayanan terkesan lamban dan tidak terlalu diutamakan ;
- 3) ketentuan harga yang dianggap fluktuatif dan merugikan pelanggan konsumen.¹⁰

Hubungan antar pelaku usaha dan konsumen *IndiHome* terjadi pada terdapatnya perjanjian kontrak langganan. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen tidak menerus **terjalin kepuasan** antar kedua belah pihak. Peneliti mengutip ulasan pandangan **Ahmad Miru** yang mengatakan bahwa terkadang konsumen tidak menerima barang / jasa sinkron dengan perjanjian

⁸ Endipradja, Firman Turmantara. 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen : Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Malang. Setara Press. Hlm.25.

⁹ExperdConsultant.com menyebutkan bahwa Pelanggan yang existing adalah aset pelaku usaha. Konsumen atau pelanggan yang nyaman dan puas akan membeli kembali. Mereka adalah sumber daya yang murah dibandingkan dengan upaya mati-matian untuk menarik pelanggan baru.

¹⁰ Laporan Hasil Kegiatan Forum Diskusi Antara *IndiHome* Dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Mei 2021.

sebelumnya, maka pelaku usaha dianggap **wanprestasi** yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen¹¹.

Pengalaman dari mereka yang sudah berlangganan *IndiHome* sudah jelas memiliki pengalaman yang berbeda selama berlangganan *IndiHome* sampai mereka memutuskan berhenti berlangganan. **Dalam rilis pada website *IndiHome* tentang Kewajiban Konsumen telah dinyatakan agar konsumen yang ingin berhenti berlangganan wajib melaporkan serta mengembalikan perangkat CPE terhadap pihak produsen sesuai dengan kontrak berlangganan¹².**

Dalam Pasal 5 UU RI No 8 : 1999 Perlindungan Konsumen mengenai aturan kewajiban konsumen secara yuridis formal :

- a. konsumen diharuskan mengikuti dan membaca arahan data atau mekanisme cara pemanfaatan / pemakaian jasa atau barang untuk keselamatan;
- b. konsumen memiliki itikad yang baik dalam bertransaksi atas pembelian jasa atau barang;
- c. konsumen membayar berdasarkan nilai tukar yang telah disetujui sebelumnya
- d. konsumen harus mematokkan usaha penyelesaian atas hukum mengenai sengketa perlindungan customer secara taat.¹³

¹¹ *Op.cit*, Ahmadi Miru. Hlm.1.

¹² *IndiHome.co.id* Syarat dan Ketentuan | IndiHome, akses pada 30 September 2021 pukul 22.45 WIB.

¹³ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sesuai kejadian di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan meneliti melalui judul **“ANALISIS PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM JASA LAYANAN INTERNET *IndiHome* SELAMA MASA PANDEMI (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang sudah peneliti uraikan, maka peneliti menarik isu hukum yang dapat dijelaskan menjadi berikut :

1. Bagaimana pemenuhan kewajiban konsumen dalam jasa layanan internet *IndiHome* yang berdasarkan kepada UU RI No 8 / 1999 mengenai Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pemenuhan kewajiban konsumen di dalam pemberian jasa layanan Internet *IndiHome* menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 8 / 1999 mengenai Perlindungan Konsumen?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Dengan pemahaman latar belakang yang peneliti uraikan serta isu hukum yang telah dirumuskan, maka peneliti akan menjelaskan ruang lingkup dari penelitian ini. Penelitian ini akan menguraikan pemenuhan kewajiban konsumen *IndiHome* dengan pelaku usaha di dalam hubungan hukum antar

pelaku usaha dengan konsumen berdasarkan kontrak perjanjian antar pihak. Mengurai pemenuhan kewajiban konsumen di masa pandemi dengan tinjauan menurut UU RI No 8 Tahun 1999 selama masa pandemi. Peneliti mengkaji faktor pendukung dan penghambat jasa layanan internet *IndiHome* yang dianggap dapat merugikan konsumen serta pelaku usaha melalui dukungan sumber data melalui wawancara oleh peneliti terhadap praktisi hukum di bidang hukum perlindungan konsumen. Peneliti juga akan melakukan analisa kebijakan perjanjian antar konsumen dan pelaku usaha bisa dilihat berdasar ketentuan di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ; Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan general dari penelitian ini ialah sebagai solusi hukum kepada PT. Telkom terkait permasalahan pemenuhan kewajiban konsumen dalam jasa layanan internet serta faktor pendukung dan penghambat pemenuhan kewajiban konsumen di dalam pemberian jasa layanan Internet *IndiHome* menurut UU RI no 8 / 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui menganalisis pemenuhan kewajiban konsumen dalam jasa layanan internet *IndiHome* di masa Pandemi yang mengacu pada UU RI No 8 / 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

2. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pemenuhan kewajiban konsumen dalam jasa layanan Internet *IndiHome* menurut UU RI No 8 / 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

Teori Kepastian Hukum

Kelsen berpandangan bahwa hukum ialah suatu sistem **norma**. Norma ialah pernyataan dengan penekanan terhadap aspek “**seharusnya**” / *das sollen*, yang membawa berbagai aturan mengenai hal-hal apa saja yang harus diperbuat. Norma-norma ialah aksi atau produk manusia yang bersifat deliberatif. UU yang memuat beberapa norma yang bersifat general yang berpedoman untuk individu dalam berperilaku di masyarakat. Beberapa aturan itu menjadi penghalang hijab masyarakat untuk melakukan perlakuan terhadap personal. Sehingga dengan peraturan tersebut dan tata cara aturan itu menimbulkan kepastian atas hukum.¹⁴

2. Kerangka Konsep

Sebagai dasar untuk melakukan analisis dan guna menghindari timbulnya multitafsir mengenai pengertian istilah atau berbagai konsep yang dipakai di penelitian ini, berikut akan diberikan penjelasan pengertian atau konsep-konsep sebagai berikut :

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2008, Pengantar Ilmu Hukum,, Jakarta, Kencana, hlm.158.

1. Perjanjian Menurut Kitab UU Hukum Perdata. Pasal 1313 KUHPerdata menjelaskan arti perjanjian ialah perbuatan 1 orang / lebih mengikat diri kepada 1 orang lain / lebih.¹⁵
2. Peseroran Terbatas sebagai badan hukum dalam UU RI No 40 / 2007 mengenai Perseroan Terbatas *vide* UU RI No 11 2020 Tentang Cipta Kerja¹⁶. Perseroan Terbatas, yang kemudian disebut sebagai Perseroan, ialah badan berbentuk hukum persekutuan modal yang berdiri sesuai perjanjian, berkegiatan usaha menggunakan keseluruhan modal dasar yang dibagi menjadi saham / Badan Hukum perorangan berkriteria UMKM sesuai dalam peraturan perUndang-Undangan tentang Usaha Mikro dan Kecil.
3. Pasal 1 (1) UU RI No 8 / 1999 menegaskan perlindungan atas konsumen ialah seluruh usaha dalam melakukan penjaminan atas kepastian hukum demi memberikan perlindungan ke customer.
4. Pasal 1 (2) UU RI No 8 / 1999 menegaskan bahwa konsumen ialah seseorang pengguna jasa atau barang di dalam masyarakat dan tidak buat diperdagangkan.
5. Pasal 1 (3) UU RI No 8 / 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha merupakan seorang atau badan usaha hukum / non-hukum yang berdiri serta memiliki kedudukan untuk berkegiatan di sekitar wilayah hukum NKRI baik pribadi ataupun beriringan dengan

¹⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie).

¹⁶ Pasal 109 Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

- perjanjian penyelenggaraan bisnis yang berkegiatan di dalam beberapa bidang finansial.
6. Pasal 1 (4) UU RI No 8 / 1999 menegaskan bahwa barang merupakan tiap benda berwujud ataupun tidak berwujud, bergerak ataupun tidak bergerak, dan bisa dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan, yang kemudian bisa dijual, dipakai, dan dimanfaatkan oleh customer.
 7. Pasal 1 (5) UU RI No 8 / 1999 menegaskan bahwa jasa ialah bentuk layanan prestasi dan pekerjaan tersedia kepada publik dengan tujuan dimanfaatkan oleh customer.
 8. Pasal 1 (10) UU RI No 8 / 1999 menegaskan bahwa klausula Baku ialah tiap aturan serta persyaratan yang disediakan atau diterapkan secara satu pihak oleh pebisnis yang tertuang dalam suatu perjanjian dan dokumen yang mengikat dengan kewajiban terpenuhi oleh customer. Klausula Baku pada Perjanjian Pelaku usaha¹⁷ diwajibkan untuk menyesuaikan klausul baku yang dibuat sebagaimana terkandung pada pasal 18 UU RI No 8 / 1999.
 9. *Encyclopedia Britannica* dalam Kompas¹⁸ memberikan makna Penyedia Jasa Internet atau *Internet Service Provider* yang disingkat ISP ialah perusahaan penyedia layanan internet untuk personal dan kelompok.

¹⁷ Sari, Elsi Kartika, dkk. 2017. *Hukum Dalam Ekonomi*, Jakarta. PT. Grasindo. Hlm 168.

¹⁸ Kompas.com, [Mengenal ISP \(Internet Service Provider\) \(kompas.com\)](https://www.kompas.com), akses pada 18 Agustus 2021 pukul 08.50 WIB.

10. KBBI mengatakan bahwa Pandemi ialah wabah berjangkit serempak meliputi daerah geografi dengan cakupan luas. Pandemi ialah penyakit yang mengenai manusia di penjuru negara, umumnya terkena banyak orang. contoh penyakit yg sebagai pandemi merupakan Coronavirus disease 2019 (Covid-19)¹⁹.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif / yuridis normatif. Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan berguna untuk memperoleh beberapa bahan berupa: konsep, teori, asas-asas hukum dan peraturan hukum yang sesuai dengan pokok bahasan. Ruang lingkup dari penelitian ini menurut S. Soekanto meliputi²⁰:

- a. asas-asas hukum ;
- b. sistematika atas hukum ;
- c. taraf sinkronisasi hukum bersifat vertikal serta horisontal ;
- d. Bandingan hukum ;
- e. Historical hukum.

2. Teknik Pendekatan

Teknik pendekatan yang digunakan pada penyusunan skripsi ini ialah penelitian hukum normatif-empiris. Metode penelitian hukum

¹⁹ Kementerian Pendidikan dan Budaya RI, Memahami Istilah Endemi, Epidemi, dan Pandemi – ITJEN KEMENDIKBUD (kemdikbud.go.id) diakses pada 18 Agustus 2021 pukul 08.54 WIB.

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, 2013. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hlm.14

normatif-empiris merupakan suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung dengan penambahan data atau unsur empiris²¹ Dalam penelitian ini menggunakan teknik pendekatan hukum normatif-empiris. Dengan menggunakan metode deduktif yaitu berpikir mengenai menarik kesimpulan dari sesuatu yang bersifat general yang telah dibuktikan kebenaran atas kesimpulan merujuk pada sesuatu yang bersifat khusus²².

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum ada 2 sumber data, yakni yang pertama data primer yang didapat dari sumbernya langsung melalui wawancara atau observasi lapangan dan yang kedua ialah data sekunder yang diperoleh oleh sumber kepustakaan, ialah sumber hukum primer (ketentuan perUndang-Undangan dengan putusan pengadilan yang bersifat mengikat), dan sumber hukum tersier (Kamus, Ensiklopedia, dll).

Lain halnya data sekunder yang pakai dalam penelitian ini terdiri dari UUD 1945; KUHPerdara (1313 KUHPerdara Mengenai Perjanjian ; 1320 KUHPerdara --Unsur Perjanjian Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen---) ; UU No 8 Tahun 1999 ; UU No 19 Tahun 2003 ; UU Republik Indonesia No 40 Tahun 2007 vide UU RI 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.

Dalam penelitian hukum normatif, yang menjadi obyek penelitian, meliputi :

²¹ *Ibid*, Hlm.13

²² *Ibid*, Hlm.14.

- 1) Penelitian asas-asas berdasarkan kaidah hukum atau norma-norma hukum yang menyatu dengan perjanjian.
- 2) Penelitian melihat isi daripada kesepakatan antar pelaku usaha (PT. Telkom) dengan masyarakat sebagai customer di dalam perjanjian layanan usaha jasa *IndiHome*.
- 3) Penelitian taraf sinkronisasi UU No 8 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dengan UU lain secara vertikal dan horizontal.

Dalam penelitian, peneliti turut menyertakan penelitian yuridis empiris yakni penelitian lapangan yang mengkaji persyaratan hukum yang berlaku pada realita.

3. Waktu Dan Tempat Penelitian

1) Waktu Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan waktu sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian, yakni lebih kurang 30 hari atau 1 bulan. Penelitian akan dilakukan pada 18 November 2021-18 Desember 2021. Penelitian yang berlangsung selama 30 hari akan melakukan pengumpulan serta pengolahan data yang berdasarkan penyajian pada bentuk skripsi serta proses bimbingan yang berlangsung.

2) Tempat Penelitian

Penelitian ini berlatarkan tempat di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia bertempat di Jalan Pancoran Barat 7 No 1, RT 8 / RW 6,

Duren Tiga, Kecamatan Pancoran, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12760.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan memakai alat yang dikumpul dengan data yaitu: studi kepustakaan²³, atau studi dokumen dengan tujuan pengumpulan data sekunder yang berhubungan melalui kendala yang diusulkan, melalui mempelajari buku, jurnal hukum, hasil penelitian, Kitab KUHPerdata dan UU RI No 8 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Di sisi lain, untuk memperkuat pendekatan akan asas-asas hukum dalam permasalahan melalui wawancara dengan praktisi hukum di bidang hukum perlindungan konsumen.

5. Analisis Data

Bahan hukum atau data-data yang telah diterima peneliti kemudian akan dilakukan analisa melalui pendekatan secara kualitatif²⁴, yakni dengan melakukan pengamatan bahan hukum atau data-data yang diperoleh dan membuat korelasi data yang didapat berdasarkan persyaratan maupun berbagai asas hukum yang sesuai berdasarkan melalui permasalahan yang diteliti sesuai logika induktif, ialah berpikir dari hal terkhusus ke hal yang lebih general, melalui penggunaan

²³ Abdulkadir Muhammad, 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan. III, Bandung. Citra Aditya Bakti. Hlm. 81

²⁴ Analisis kualitatif adalah analisis hasil penelitian yang menghasilkan data komparatif, data yang diperoleh melalui wawancara terhadap informan secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Analisis kualitatif ini peneliti lakukan dengan dengan cara mengkomparasikan, menggambarkan serta memberi arti hasil penelitian mengenai kewajiban konsumen seara realita sosial dan tinjauan di dalam Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

perangkat normatif, yaitu konstruksi hukum serta interpretasi yang selanjutnya dilakukan analisis melalui metode kualitatif yang kemudian mendapat kesimpulan metode deduktif yang memiliki sifat general kepada rumusan permasalahan penelitian dan tujuan penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi lima bagian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang menjelaskan gambaran umum melalui latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan, kerangka teoritis serta konseptual, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka menguraikan tentang : hukum perjanjian yang berpedoman Kitab UU Hukum Perdata ; Asas dan tujuan perlindungan konsumen ; kewajiban konsumen berdasar pasal 5 UU RI No 8 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Bab III Pemenuhan kewajiban konsumen dalam jasa layanan internet *IndiHome* yang mengacu pada UU Republik Indonesia No 8 1999 mengenai Perlindungan Konsumen;

Bab IV Faktor pendukung dan penghambat pemenuhan kewajiban konsumen di dalam pemberian jasa layanan Internet *IndiHome* menurut UU RI No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Bab V Kesimpulan dan Saran, uraian mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran dari peneliti.