

**ANALISIS UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
HUKUM ISLAM TENTANG PENAMBAHAN BIAYA OLEH KONSUMEN  
TERHADAP JASA PELAYANAN WIFI INDIHOME PLAZA TELKOM  
TANJUNGPINANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman  
Kepulauan Riau Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (SH)**

Oleh :

**ADITIA TRI WIBOWO**

**NIM : 19.1257**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

**2024**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditia Tri Wibowo  
NIM : 19,1257  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 30 September 2024



yatakan,  
Aditia Tri Wibowo  
NIM. 19.1257



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan  
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website : [www.stainkepri.ac.id](http://www.stainkepri.ac.id) Email : [stain.kepri@kemenag.go.id](mailto:stain.kepri@kemenag.go.id)

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul : **ANALISIS UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM TENTANG  
PENAMBAHAN BIAYA OLEH KOSUMEN TERHADAP  
JASA PELAYANAN WIFI INDIHOME PLAZA TELKOM  
TANJUNG PINANG KEPULAUAN RIAU.**

Nama : Aditia Tri Wibowo  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
NIM : 191257

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian sarjana Jurusan Syariah dan  
Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman  
Kepulauan Riau, pada :

Hari : selasa  
Tanggal : 29 Oktober 2024

Sehingga dapat diterima oleh Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam sebagai  
salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Agama (S.H)

Bintan, 15 Oktober 2024

**TIM SIDANG SKRIPSI**

**KETUA**

Abd. Rahman, S.H.I., M.Sos  
NIP. 19831029201801 1 001

**PENGUJI I**

**SEKRETARIS**

Ibnu Arifin, S.H., M.H  
NIDN : 2023049202

**PENGUJI II**

Zulfa Hudiyan, M.A  
NIP : 2111059104

M. Tedy Rahardi, SE., M.H.I  
NIDN : 2128086901



**Ketua STAIN Sultan Abdurrahman  
Kepulauan Riau**

Dr. Muhammad Faisal, M.Ag  
NIP. 19750324200604 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN  
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan

Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website : [www.stainkepri.ac.id](http://www.stainkepri.ac.id) Email : [stain.kepri@kemenag.go.id](mailto:stain.kepri@kemenag.go.id)

**SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditia Tri Wibowo

NIM : 19.1257

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Bintan, 30 September 2024

Yang menyatakan,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Aulia Rahman, M.E.I  
NIDN. 2130078802

  
Firdaus, M.H  
NIDN. 2006039303



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN  
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Aari - Bintan

Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website : [www.stainkepri.ac.id](http://www.stainkepri.ac.id) Email : [stain.kepri@kemenag.go.id](mailto:stain.kepri@kemenag.go.id)

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,

Ketua Program Studi Hukum  
Ekonomi Syariah STAIN Sultan  
Abdurrahman Kepulauan Riau

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul : Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang. Yang ditulis oleh:

Nama : Aditia Tri Wibowo

NIM : 19.1257

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Hukum Ekonomi Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bintan, 30 September 2024

Pembimbing I

Aulia Rahman, M.E.I

NIDN. 2130078802

Pembimbing II

Firdaus, M.H

NIDN. 2006039303

## ABSTRAK

Aditia Tri Wibowo, 2024, 191257 Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen dengan adanya penambahan biaya dianalisis berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen serta hukum Islam. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya saat pelanggan menyepakati dan mulai berlangganan, kerap sekali timbul permasalahan yang salah satunya terkait adanya penambahan biaya kepada konsumen dari harga yang awal mula pelanggan sepakati. Sehingga dalam prosesnya menimbulkan konflik semakin meluas akibat terjadinya penambahan biaya yang dialami oleh hampir sebagian pelanggan yang berlangganan jasa wifi Indihome yang di akibatkan oleh adanya ketidakterbukan pihak layanan terkait isi kontrak berlangganan serta minimnya pengetahuan pelanggan untuk lebih detail dan teliti sebelum menyetujui kontrak berlangganan, dan juga minimnya pengetahuan oleh kedua pihak terkait apa saja rukun, syarat serta hak dan kewajiban dari masing-masing pihak pada saat akad. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yang digunakan studi lapangan dengan memanfaatkan literatur keperpustakaan selain itu Penelitian ini juga merupakan penelitian yang bersifat deskriptif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Jika di lihat dalam kajian hukum Islam ini masuk dalam fiqih muamalah karena berkaitan dengan tingkah laku manusia dalam aspek ekonomi dan UU perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 yang terjadi antara pihak layanan Indihome dan pelanggan belum sepenuhnya memenuhi kriteria akad yang sesuai dengan hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen. Meskipun pada awal akad pihak pelayanan dan pelanggan sama-sama *ridho* dan menyetujui kerjasama yang disepakati, namun akad dapat saja dinyatakan batal akibat adanya suatu permasalahan yang timbul.

**Kata Kunci :** *Perlindungan Hukum, Pelanggan, Hukum Islam, Indihome*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### KEPUTUSAN BERSAMA

### MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

#### A. *Konsonan*

*Fonem konsonan* bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سئِلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوَّلَ *haulā*

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أ...ي...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...يِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*
- يَقُولُ *yaqūlu*

#### D. *Ta' Marbuṭah*

Transliterasi untuk *ta' marbuṭah* ada dua, yaitu:

1. *Ta' marbutah* hidup

*Ta' marbutah* hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “*t*”.

2. *Ta' marbutah* mati

*Ta' marbutah* mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “*h*”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “*h*”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَةَ *talhah*

### E. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- البِرُّ *al-birr*

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyah* ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun *qamariyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*

- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*

### G. Hamzah

*Hamzah* ditransliterasikan sebagai *apostrof*. Namun hal itu hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara *hamzah* yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuzu*
- شَيْءٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*  
*Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ      *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/*  
*Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ      *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ      *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا      *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan rahmat keberkahan serta karunia-Nya. Tak lupa Shalawat beriring salam selalu dilimpahkan kepada Rasulullah SAW yang membawa umat dari zaman yang penuh dengan kebodohan menuju zaman yang penuh dengan cahaya keimanan ketaqwaan serta keilmuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata I yakni penulisan skripsi dengan judul “Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam tentang Penambahan Biaya terhadap Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang”

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis, oleh sebab itu dengan segala hormat dan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Yth:

1. Bapak Dr. Muhammad Faisal, M.Ag. selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
2. Ibu Aulia Rahman, M.E.I Sebagai Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan sekaligus selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan arahan, masukan dan waktunya untuk membimbing penulis agar menyelesaikan skripsi tepat waktu.

3. Bapak M. Tedy Rahardi, SE, M.H.I sebagai Dosen Prodi Hukum Ekonomi Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, yang telah memberikan motivasi, nasehat, bagi anak-anaknya.
4. Bapak Firdaus, M.H selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan arahan, masukan dan waktunya untuk membimbing penulis agar menyelesaikan skripsi tepat waktu.
5. Seluruh Dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu tang telah mengajarkan serta memberikan ilmu pengetahuan baik secara Akademis maupun non Akademis selama proses perkuliahan
6. Keluargaku tercinta khususnya kepada kedua orang tua, bapak (alm) Sutomi dan Ibu Sri Wahyuni serta keluarga yang ada di Jakarta, dan juga khususnya untuk pihak mertua Bapak Sutrisno dan Ibu Jamilah yang telah memberikan motivasi dukungan dengan kasih sayang baik dari moril material serta doa terbaik yang tidak pernah putus hingga saat ini.
7. Spesial terimakasih untuk istri tercinta Putri Ayuni, S.H Yang selalu mendukung dan memberikan semangat sepanjang penulisan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran, pengertian dan perhatian yang tiada henti. Sudah menjadi patner hidup terbaik sejak awal hingga saat ini, menjadi penyemanagat nyata dan orang terdepan yang selalau senantiasa mendampingi dan mendoakan penulis dengan segenap cinta dan kasih sayangnya.

8. Teman-teman seperjuangan di Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan seluruh teman-teman STAIN Sultan Abdurrahman angkatan 2019 & 2020 yang telah memberikan semangat, serta doa selama mengikuti proses perkuliahaan.

Penulis tidak dapat membalas apa yang telah diberikan, semoga Allah SWT yang memberikan balasan dan mencatat semua itu sebagai amal dan mendapatkan pahala di sisi-Nya. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. *Aamiin.*

***Wassalamualaikum, Wr. Wb***

Tanjungpinang, 30 September 2024

Penulis

Aditia Tri Wibowo

**MOTTO**

*“Barang Siapa Yang Keluar Untuk Mencari Ilmu,  
Maka Ia Berada Di Jalan Allah Sampai Ia Kembali ”*

**- HR. Turmudz**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSTUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xviii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul .....	5
C. Identifikasi Masalah .....	6
1. Identifikasi Masalah .....	6
2. Batasan Masalah .....	6
3. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kajian Pustaka .....	8
F. Kerangka Teori .....	11
G. Metode Penelitian .....	15
1. Jenis Penelitian .....	15
2. Lokasi Penelitian.....	16
3. Populasi.....	16
4. Sampel .....	17
5. Sumber Data .....	17
6. Teknik Pengumpulan Data .....	18
7. Metode Analisis Data .....	19

H. Sistematika Pembahasan .....	21
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT TELKOM INDONESIA .....</b>	<b>23</b>
A. Gambaran Umum PT Telkom Indonesia .....	23
B. Sejarah Singkat Indihome Kepulauan Riau .....	27
C. Makna Logo Dan Tagline PT Telkom .....	29
D. Visi Dan Misi PT Telkom.....	31
E. Struktur Organisasi Wilayah Telkom Tanjungpinang .....	33
F. Lokasi Wilayah Telkom Tanjungpinang .....	35
G. Prosedur Berlangganan PT Telkom Tanjungpinang .....	36
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Tinjauan Hukum Islam Tentang Akad <i>Ijarah</i> .....	42
1. Pengertian Akad <i>Ijarah</i> .....	42
2. Landasan Hukum Akad <i>Ijarah</i> .....	44
3. Jenis-Jenis Akad <i>Ijarah</i> .....	48
4. Rukun Akad <i>Ijarah</i> .....	49
5. Syarat Akad <i>Ijarah</i> .....	52
6. Berakhirnya Akad <i>Ijarah</i> .....	54
7. Pengembalian Barang Sewaan .....	55
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Undang – Undang No. 8 Tahun 1999.....	56
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	56
2. Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	58
3. Asas Perlindungan Hukum .....	59
4. Tujuan Perlindungan Hukum .....	60
5. Kewajiban Konsumen .....	61
6. Kewajiban Pelaku Usaha .....	61
7. Hak Konsumen .....	62
8. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	63

9. Prinsip Tentang Tanggung Jawab Dalam Hukum Secara Umum .....	64
10. Upaya Perlindungan Hukum Kepada Pelanggan Layanan Jasa Jaringan Indihome Berdasarkan UUPK .....	66
<b>BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Mekanisme Permasalahan .....	69
B. Tinjauan Hukum Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Terhadap Penambahan Biaya Jasa Pelayanan Wifi Indihome PT Telkom Plaza Tanjungpinang ..	72
C. Analisis Hukum Islam Pada Akad <i>Ijarah</i> Tentang Penambahan Biaya Atas Jasa Pelayanan <i>Wireless Fidelity</i> Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang.....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi di era digital ini menjadikan internet sebagai kebutuhan utama bagi masyarakat. Berbagai penyedia layanan internet , salah satunya IndiHome telah hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang beragam. Masyarakat cenderung kritis dalam menerima informasi sedangkan informasi yang dibutuhkan terus meningkat dan berkembang, Informasi memiliki peran penting dalam pemenuhan kehidupan masyarakat yang selalu berkembang cepat. Dalam proses penyampaian informasi tidak lepas dari proses komunikasi, dalam proses komunikasi pula membutuhkan sarana atau media yang dibutuhkan untuk menyampaikan informasi tersebut. Jika pemilihan medianya tepat maka diharapkan informasi yang diterima maupun disampaikan dapat di terima dengan baik oleh masyarakat agar dapat tercapai pesan-pesan sesuai apa yang di harapkan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kehidupan masyarakat Indonesia mengalami banyak perubahan akibat berkembangnya teknologi baik dari bidang pendidikan, budaya, perdagangan serta bidang lainnya.<sup>1</sup> Dengan majunya teknologi dan komunikasi yang pesat telah membuat internet menjadi kebutuhan yang penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat moderen. Akses internet memungkinkan masyarakat

---

<sup>1</sup> Imam Sahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Alumni, Bandung, 2010) hlm.2

untuk berkomunikasi, mencari informasi, serta mendukung berbagai aktivitas ekonomi. IndiHome sebagai salah satu layanan internet yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan memberikan layanan internet di berbagai wilayah termasuk di Plaza Telkom Tanjungpinang. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Pemenuhan kebutuhan teknologi internet dijawab dengan dikembangkannya produk berbasis penyediaan akses internet, salah satu produknya adalah *Speedy* yang saat ini bernama IndiHome. IndiHome adalah suatu layanan jasa yang disediakan oleh PT. Telkom dengan menggunakan layanan *Triple play* yang terdiri dari *Internet Fiber* (Internet Cepat), Telepon Rumah (Fixed Phone) dan TV Interaktif (*UseeTV*). Jaringan layanan Telkom baik dengan sistem digital, *Analog Atau Direct To Home* (DTH).

Dari beberapa uraian produk tersebut, Indihome menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan jaringan internet dan televisi berlangganan dengan akses yang luas dibandingkan layanan jasa lainnya. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, muncul berbagai keluhan terkait kualitas layanan kecepatan akses, gangguan jaringan dan transparansi informasi yang sering kali menimbulkan ketidakpuasan konsumen.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang benar dan hak atas kenyamanan serta keamanan saat menggunakan produk atau layanan. Oleh sebab itu, hal ini diatur dalam undang-undang No 8 tahun

1999 tentang perlindungan konsumen di Indonesia hadir untuk melindungi hak-hak konsumen, terutama dalam layanan yang sifatnya publik dan juga dalam implementasinya termasuk pada layanan internet yang disediakan oleh Indihome. Tentunya patokan hukum juga diperlukan untuk menjaga keselarasan hak dan kewajiban agar tetap berjalan seiring dan selaras dengan semestinya.

Dalam hukum ekonomi syariah, Patokan hukum yang mengatur hubungan hak dan kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat pada kegiatan ekonomi syariah itu disebut dengan hukum muamalah. Dalam hukum muamalah, yang mengatur antara akad jual beli barang dan jasa, juga sering disebut dengan akad *ijarah*. Dalam hal ini Akad *Ijarah* yang dimaksud adalah terkait dalam penggunaan pelayanan jaringan internet.

Pada pelaksanaannya, masyarakat yang ingin berlangganan menggunakan layanan Indihome terlebih dahulu melakukan beberapa prosedur berlangganan dalam bentuk perjanjian baku yang disediakan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan ketentuan dan syarat dari layanan Indihome, perjanjian berlangganan ini termasuk perjanjian sewa-menyewa berupa perangkat CPE milik Telkom yang terinstalasi di alamat pelanggan. Syarat dan ketentuan dari perjanjian baku tersebut mencantumkan beberapa kewajiban pihak perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan Telkom kepada pelanggan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>TelkomIndonesia, Indihome, <https://Indihome.co.id/syarat-ketentuan/informasiberlangganan> diakses pada 20 September pukul 19:29 WIB.

Perjanjian sewa menyewa yang dituangkan di dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh pihak penyedia layanan jasa dengan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Perjanjian baku dibuat dalam bentuk formulir oleh pihak penyedia layanan jasa tanpa memberikan kebebasan kepada pihak pelanggan untuk sekedar bernegosiasi mengenai ketentuan dan syarat. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa ketidaksempurnaan mengenai isi akad terhadap penjelasan terkait soal adanya penambahan biaya pada pihak konsumen yang tidak di jelaskan oleh pihak pelayanan jasa kepada calon konsumen pada saat proses akad dilaksanakan.

Sedangkan agama menghendaki agar dalam pelaksanaan akad *Ijarah* itu senantiasa diperhatikan ketentuan-ketentuan yang bisa menjamin pelaksanaannya dan tidak merugikan salah satu pihak, serta tercapai maksud-maksud yang di inginkan. Karena di lafads *Ijarah* merupakan suatu akad yang di imbangi dengan imbalan, maka kedua belah pihak yang mengadakan akad harus menentukan besarnya imbalan, sesuai dengan perkataan dan kerelaan mereka saat melakukan akad *Ijarah* hal ini sesuai dengan firman Allah dalam

*Alqur'an Surat An-Nisa* ayat 29:<sup>3</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

---

<sup>3</sup> *Q.S An-Nisa* ayat 29:2

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman jangan lah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu. (Surat An-Nisa ayat 29:2.)*

Berdasarkan hal ini, penulis merasa permasalahan ini penting untuk diteliti karena akan membantu pelaksanaan akad sewa-menyewa menjadi lebih efektif dan tentunya sesuai dengan hukum *syari’at* Islam dan UU perlindungan terhadap konsumen. Atas dasar permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini mengusung judul “Analisis Undang Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam Terkait Penambahan Biaya Oleh Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Yang Berada Di Tanjungpinang”.

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terkait Penambahan Biaya Oleh Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Yang Berada Di Tanjungpinang”.::

*Pertama*, dari pembahasan, judul tersebut sangat memungkinkan untuk mengadakan kajian serta didukung tersedianya data- data yang di butuhkan sehingga di harapkan penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

*Kedua*, judul ini sesuai dengan bidang ilmu yang di kaji oleh peneliti pada program Hukum Ekonomi Syariah dan juga selaras dengan ilmu dan materi yang di pelajari sepanjang proses perkuliahan di kampus Sekolah Tinggi Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau khususnya di Prodi Hukum Ekonomi Syari’ah belum ada yang meneliti mengenai “Analisis Undang

Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terkait Penambahan Biaya Oleh Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Yang Berada Di Tanjungpinang”.

*Ketiga*, terdapat sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses penulisan skripsi ini seperti literatur-literatur, refrensi-refrensi yang mendukung dan mudah di dapatkan di perpustakaan, serta adanya informasi dan data-data tambahan yang di butuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian yang terdapat di dalam literatur kampus.

### C. Identifikasi Masalah

#### 1. Identifikasi Masalah

Agar mempermudah dalam penelitian ini, maka penulis perlu mengindetifikasi permasalahan yang akan di bahas, di antaranya :

- a. Masih kurangnya pemahaman pihak konsumen yang berlangganan jasa wifi Indihome Ditinjau dari Hukum Islam Maupun Hukum Positif.
- b. Masih ditemukan permasalahan yang timbul antara pihak pelayanan jasa terhadap pihak konsumen yang timbul karena isi akad yang tidak sempurna.

#### 2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan sistem pelayanan terhadap jasa Wifi Indihome maka perlu adanya batasan masalah. Pembatas masalah ini di harapkan agar pembahasan yang ingin diteliti oleh penulis tidak terlalu meluas dan agar terarah nantinya, oleh karna itu penulis membatasi yang

akan diteliti yaitu terkait “Analisis Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam Terkait Penambahan Biaya Oleh Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Yang Berada Di Tanjungpinang”.

### 3. Rumusan Masalah

**Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :**

- a. Bagaimana tinjauan hukum Undang-undang perlindungan konsumen Terhadap Penambahan Biaya Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang ?
- b. Bagaimana Analisis Akad *Ijarah* tentang perubahan biaya bulanan atas jasa pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang?

### D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan tentang penambahan biaya oleh konsumen terhadap jasa pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang.
- b. Untuk mengetahui tinjauan Hukum Islam dan hukum positif tentang penambahan biaya oleh konsumen terhadap jasa pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang.

## 2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, penelitian ini berguna upaya menambahkan wawasan ilmu pengetahuan serta memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tentang sistem pelayanan serta Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza menurut prinsip-prinsip hukum Islam dan hukum Positif.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya, Selain itu juga sebagai syarat untuk mengambil gelar S.H pada tingkat strata satu di kampus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

## E. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu sangatlah penting sebagai dasar dalam rangka menyusun dan melengkapi penelitian ini. Penelitian terdahulu sangatlah penting sebagai dasar dalam rangka menyusun dan melengkapi penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil penelitian terdahulu. Selain itu, juga untuk menentukan posisi pembeda dari penelitian yang di lakukan oleh peneliti yang di lakukan saat ini baik dari aspek objek dan diteliti maupun lokasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian tentang Analisis Hukum Islam dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Tentang Penambahan Biaya Terhadap Jasa Pelayanan Jasa *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang. Dengan kajian pustaka ini diharapkan

mendapatkan suatu informasi tentang teori yang ada kaitannya dengan judul dalam penelitian ini. Berdasarkan penelusuran peneliti ini diantaranya adalah :

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, dan Rosalia Dika Agustiani tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan Undang-Undang, pendekatan kasus dan pendekatan konseptual, dengan sumber hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hambatan atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh konsumen terkait dengan kualitas layanan yang diberikan maka menjadi tanggung jawab PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai pelaku usaha.<sup>4</sup>Persamaan antara penelitian terdahulu dengan yang sekarang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas terkait perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa wifi Indihome, namun berbeda dari pokok permasalahan yang diangkat.kalau penelitian terdahulu fokus pada hambatan atas kerusakan atau kerugian yang di alami oleh konsumen sedangkan penelitian yang sekarang objek penelitiannya yaitu terkait penambahan biaya oleh pihak konsumen terhadap jasa pelayanan wifi di Indihome Plaza Tanjungpinang.

*Kedua*, penelitian yang di lakukan oleh Rohmial tahun 2022 dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia wilayah Sumatera Selatan. Penelitian

---

<sup>4</sup> Raka Wicaksono dkk “*Perlindungan hukum terhadap konsumen Indihome ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen*” (Jakarta : universitas pembangunan nasional veteran Jakarta, Indonesia, 2021) hlm 12.

ini menggunakan jenis penelitian adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang menggambarkan atau lukisan secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta, sifat-sifat serta serta hubungan antar fenomena yang di selidiki. Penelitian ini di lakukan menggunakan metode kuantitatif dengan membahas dan menguji kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan layanan internet Indihome. Penelitian ini di lakukan di Sumatera Selatan, dengan mengambil subjek peneletian kepada para pengguna wifi Indihome.<sup>5</sup> Persamaan Antara penelitian terdahulu dengan yang sekarang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas terkait kepuasan layanan konsumen terhadap pelayanan jasa wifi Indihome, sedangkan perbedaanya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada penelitian yang sekarang menggunakan metode kualitatif.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Dana tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Kualitas Kelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Layanan Internet First Media di Tangerang Selatan”. penelitian ini menggunakan metode penelitian yang sama dengan penelitian sebelumnya di atas yakni dengan pendekatan metode kuantitatif menggambarkan atau lukisan secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki. dalam penelitian ini membahas terkait pengaruh kualitas pelayanan dan promosi

---

<sup>5</sup> Rohmial “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Sumatera Selatan*” (Sumatera Selatan : Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara, Palembang, Indonesia 2022).

terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan internet first media di Tangerang Selatan.<sup>6</sup> Persamaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama terkait pelayanan jasa wifi, sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan serta objek permasalahan yang di angkat.

Beberapa kajian pustaka terdahulu, peneliti belum menemukan kesamaan secara langsung mengenai persamaan penelitian yang menggunakan analisa hukum islam terhadap akad *Ijarah* serta kesamaan terkait objek penelitian, seperti yang telah peneliti angkat sebagai judul Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tentang Penambahan Biaya Terhadap Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang.

#### F. Kerangka Teori

*Al- Ijarah* berasal dari kata الإجارة yang berarti *Al-Iwadhu* (ganti).<sup>7</sup> Menurut pengertian *Syara' Al-Ijarah* adalah sebuah perjanjian berupa transaksi akad sewa-menyewa atas sesuatu jenis barang atau jasa Antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan upah atas objek yang disewakan. Menurut madzhab *Hanafi* bahwa *Ijarah* adalah suatu perjanjian yang memberikan faedah serta memiliki manfaat yang diketahui dan disengaja dari benda yang disewakan.

---

<sup>6</sup> Dana “Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa layanan internet first media” (Tangerang: Universitas Pamulang, Tangerang Selatan 2022).

<sup>7</sup> Chairuman Pasaribu, “*Hukum Perjanjian Dalam Islam*”, Jakarta, Box Gunung Mulia, 1984, hlm. 83

Sedangkan menurut istilah yaitu upah sewa yang diberikan kepada seseorang yang telah mengerjakan suatu pekerjaan sebagai balasan atas pekerjaannya. Atau imbalan tertentu dan sah atau ganjaran bagi jasa atau keuntungan untuk manfaat yang diajukan yang akan diambil, atau untuk upaya hasil kerja yang diajukan atau yang akan dikeluarkan. Dengan kata lain, merupakan pengalihan hak manfaat untuk ganjaran yang berupa sewa dalam hal penyewaan aset atau barang dan upah dalam hal penyewaan orang.<sup>8</sup>

Menurut madzhab *Syafi'i Ijarah* adalah akad atas suatu manfaat yang diketahui kebolehnya dengan serah terima dan yang diketahui juga kebolehnya. Sedangkan menurut madzhab *Hambali Ijarah* adalah persewaan atau perjanjian atas manfaat yang mubah atau yang diketahui yang diambil secara berangsur-angsur dalam masa yang diketahui dan ongkos yang juga diketahui. Berdasarkan definisi para *Madzhab* di atas, bahwa akad *Ijarah* adalah akad perjanjian transaksi sewa-menyewa serta upah-mengupah yang dilakukan oleh kedua belah pihak, dimana pihak yang menyewa (*Musta'jir*) menikmati objek/manfaat yang diperbolehkan dalam islam dan pihak yang menyewa (*Mu'jir*) memperoleh imbalan atau upah atas objek tersebut yang telah disyariatkan dalam Islam.<sup>9</sup>

Adapun dasar hukum dalam *Ijarah* terdapat dalam Al-Quran surat *Al Baqarah* ayat 233 :

---

<sup>8</sup> A.Wahab Afif dan Kamil Husein, *Mengenal Sistem Ekonomi Islam*, Ed. Ubaidillah, hal. 62-63.

<sup>9</sup> M. Ali Hasan, "*Berbagai Macam Tansaksi Dalam Islam: Fiqih Muamalah*" (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 272

وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُبْتِمَ الرِّضَاعَةَ وَعَلَى  
 الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا لَا تُضَارَّ  
 وُلْدَةٌ بِوُلْدِهَا وَلَا مَوْلُودٌ لَهُ بِوَالِدِهِ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا  
 عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا  
 أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا  
 أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

*Artinya: “Dan ibu-ibu hendaklah menyusui anak-anaknya selama dua tahun penuh, bagi yang ingin menyusui secara sempurna. Dan kewajiban ayah menanggung nafkah dan pakaian mereka dengan cara yang patut. Seseorang tidak di bebani lebih dari kesanggupannya. Janganlah seorang ibu menderita karena anaknya dan jangan pula seorang ayah (menderita) karena anaknya. Ahli waris pun (berkewajiban) seperti itu pula. Apabila keduanya ingin menyapih dengan dengan persetujuan dan permusyawaratan Antara keduanya, maka tidak ada dosa atas keduanya. Dan jika kamu ingin menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak ada dosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Baqarah: 233)<sup>10</sup>.*

Surah diatas merupakan dasar yang dapat dijadikan landasan hukum dalam persoalan sewa-menyewa. Tujuan disyariatkannya *Ijarah* adalah untuk memberikan keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup. Seseorang mempunyai uang tetapi tidak dapat bekerja, dan di lain pihak ada yang mempunyai tenaga dan membutuhkan uang. Dengan adanya *Ijarah* keduanya

---

<sup>10</sup>, Q.S Al Baqarah ayat 233

saling mendapat keuntungan. Adapun hadis riwayat dari Ibnu Majah

وَعَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ،  
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ، قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ  
عَرَقُهُ). رواه ابن ماجه

*Dari Ibnu Umar RA, dia berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda: "Berilah pekerja upahnya sebelum keringatnya mengering." (HR. Ibnu Majah)<sup>11</sup>.*

Akad *Ijarah* digolongkan terhadap beberapa jenis, yaitu: *Ijarah* manfaat suatu benda atau barang (*Manafi' Al-A'yan*) dan *Ijarah* manfaat dari manusia (*Manafi' Al-Insan*). *Ijarah* manfaat dari benda atau barang (*Manafi' Al-A'yan*) ibaratnya adalah sewa-menyewa toko, rumah, kendaraan, pakaian, dan lain-lain. Apabila dalam manfaat itu adalah suatu manfaat yang dibolehkan sesuai dengan *Syara'* agar dapat dipergunakan. Oleh karena itu, para ulama fiqih bersepakat menyatakan bahwa boleh dijadikan objek sewa-menyewa. *Ijarah* manfaat atas suatu benda/barang dibagi menjadi tiga macam yaitu *Ijarah* benda yang tidak bergerak (*Uqar*), *Ijarah* kendaraan, *Ijarah* barang-barang yang bisa dipindah-pindahkan (*Al-Manqul*).

Rukun dan syarat merupakan suatu yang harus ada, karena tanpa adanya rukun dan syarat maka akad *Ijarah* tidak akan dianggap sah. Hal tersebut merupakan prinsip mendasar yang harus dipenuhi dalam akad *Ijarah*. Selain daripada rukun dan syarat akad *Ijarah* juga memiliki hak serta kewajiban dalam akad *Ijarah* yang juga harus dipenuhi.

---

<sup>11</sup> Abdullah bin Abdurrahman Al Bassam, *Syarah Bulughul Maram*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), Jilid 5, hlm. 72.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.<sup>12</sup> Penelitian ini juga menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (keperpustakaan) baik berupa buku, catatan, maupun artikel dan jurnal laporan hasil penelitian dari penelitian terdahulu.<sup>13</sup>

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *Deskriptif* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secermat mungkin yang menjadi obyek, gejala atau kelompok tertentu. Dalam penelitian ini akan di jelaskan bagaimana “Analisis Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam terkait penambahan biaya oleh jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom yang berada di Tanjungpinang”. Penelitian ini bersifat *deskriptif* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secermat mungkin sesuatu yang menjadi objek, gejala atau kelompok tertentu. Dalam penelitian ini akan

---

<sup>12</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cetakan Ketujuh (Bandung: CV. Mandar Maju, 1996), hlm.2-3

<sup>13</sup> Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan Institut Agama Islam Negeri Intan Lampung, 2015), hlm. 10.

di jelaskan bagaimana analisis hukum islam dan Undang-undang perlindungan.<sup>14</sup>

## 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan bertepatan di Jln Ahmad Yani, Seijang, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

## 3. Populasi Dan Sampel

### a. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian.<sup>15</sup> Apabila seseorang ingin meneliti secara keseluruhan yang ada di wilayah penelitian bisa dikatakan populasi merupakan himpunan induvidu atau subjek yang menjadi sebuah bahan pembicaraan atau bahan penelitian. Adapun populasi yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah pihak pelayanan dan pelanggan dalam penelitian ini 60 orang narasumber.

**Tabel 1.1**  
**Total populasi penelitian**

No	Nama	Profesi	Presentase
1.	Laki- Laki	34	56,67%
2.	Perempuan	26	43,33%
<b>Total</b>		<b>60 Orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah pada tanggal 19 September 2024.

---

<sup>14</sup> Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan Institut Agama Islam Negeri Intan Lampung, 2015), hlm. 10.

<sup>15</sup> Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm.76

b. Sampel

Sampel adalah kumpulan dari unit *sumpling*. *Sumpling* merupakan teknik pengambilan data dengan mempertimbangkan hal tertentu. Dalam penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Purposive Sumpling* yaitu sampel yang terpilih dengan cermat hingga relevan dalam sebuah penelitian. Dalam arti kata lain sampel merupakan wakil-wakil dari segala lapisan populasi yang dianggap tau tentang apa yang diharapkan atau mungkin sebagai subyek yang memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek dan situasi yang diteliti saat ini.<sup>16</sup> Adapun alasan pemilihan sampel karena menurut penulis sampel ini mewakili populasi yang dapat menjawab permasalahan dalam skripsi yang penulis teliti. Berikut total sampel yang penulis gunakan, yaitu :

**Tabel 2.1**  
**Total Sampel Penelitian**

No	Nama	Profesi	Presentase
1.	Laki- Laki	19	63,33%
2.	Perempuan	11	36,67%
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah pada tanggal 19 September 2024.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Yakni sumber data yang diambil dan diperoleh langsung dari pihak pertama atau obyek yang diteliti.<sup>17</sup> Adapun dalam penelitian ini

---

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> Muhammad Pabundutika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm.57

penulis ingin mengambil data primer berupa berupa hasil kuesioner dengan pihak konsumen dan wawancara dengan pihak pelayanan pelayanan jasa Wifi Indihome.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari tangan kedua atau dari sumber lain yang telah ada sebelum penelitian dilakukan. Seperti artikel media masa, buku-buku serta berbagai macam jurnal dan artikel lainnya yang menjadi rujukan sesuai dengan pembahasan dan permasalahan yang akan dikaji oleh penulis mengenai Analisis Undang Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam terkait Penambahan Biaya oleh Jasa Pelayanan *Wireless Fidelity* Indihome Plaza Telkom yang berada di Tanjungpinang.

5. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, serta mencermati. Observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan melihat dan mendengarkan apa yang dilakukan dan diperbincangkan atau sebuah peristiwa yang bersangkutan.<sup>18</sup> Dalam hal ini penulis akan melihat dan mengamati secara langsung tentang tentang penambahan biaya diluar biaya kewajiban konsumen terhadap pihak pelayanan jasa Wifi Indihome.

---

<sup>18</sup> Burhan Ashofa, *Op. Cit*, hlm.58

b. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Pada penelitian ini, penulis menggunakan *Google Form* kepada responden yang pernah atau sedang menggunakan Indihome di wilayah Tanjungpinang sebagai media atau wadah untuk memberikan beberapa pertanyaan kepada responden mengenai berapa lama berlangganan hingga terkait dengan pertanyaan daripada inti permasalahan yang penulis angkat sebagai judul skripsi.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan-catatan, transkrip, foto dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini penulis mencari data-data yang berkaitan dengan penelitian kemudian memahami dan mendokumentasikan dalam bentuk foto maupun catatan terkait terkait transaksi penambahan biaya kewajiban konsumen terhadap pihak pelayanan jasa Wifi Indihome.

6. Metode Analisa Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan mengurai dan mengelolah data mentah menjadi data yang ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik. analisa data yang digunakan oleh peneliti menggunakan pendekatan *Yuridis*

*Empiris*.<sup>19</sup> Pendekatan *yuridis* yaitu mempergunakan Sumber data sekunder sebagai alat menganalisa berbagai peraturan perundang-undangan di bidang hukum perjanjian, perlindungan hukum hukum serta literatur lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan *empiris* menggunakan data primer sebagai pembali hukum yang berhubungan dengan aspek kehidupan Masyarakat.

---

<sup>19</sup> Boedi Abdullah, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: CV. Pustaka Setia,2014), hlm.219.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan pembahasan masalah-masalah dalam penelitian ini. Dengan tujuan agar dapat mudah dipahami permasalahannya lebih sistematis dan kronologis, maka dari itu pembahasan ini akan disusun oleh penulis sebagai berikut :

**BAB I** : Merupakan pendahuluan, yang termasuk dalam bab ini adalah latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kajian pustaka yang diambil dari beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, kemudian kerangka teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II** : Merupakan bab yang berisi mengenai penjelasan serta gambaran umum tentang lokasi penelitian di Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

**BAB III** : Bab ini merupakan bab yang membahas mengenai kajian teori, yang berisikan tentang pengertian, Dasar Hukum, Rukun Dan Syarat, Akibat Akad, serta berakhirnya suatu akad *Ijarah* menurut hukum islam. Serta terkait UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

**BAB IV** : Bab ini merupakan inti dari penyusunan penelitian. Pada bab ini akan mencoba menganalisis tentang Analisis Hukum Islam dan UU perlindungan konsumen tentang penambahan biaya oleh konsumen terhadap jasa pelayan wifi Indihome plaza Telkom Tanjungpinang.

**BAB V** : Pada bab ini merupakan bab penutup yang meliputi kesimpulan yang merupakan pemaparan berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan dari penelitian serta saran berupa bahan fikiran yang bermanfaat yang diharapkan oleh penulis kepada pihak yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rasyid *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*,  
Abdullah bin Abdurrahman Al Bassam, *Syarah Bulughul Maram*, (Jakarta: Pustaka  
Azzam, 2006), Jilid 5, Hlm. 72.
- Afif wahab dan Husein, kamil *Mengenal Sistem Ekonomi Islam*, Ed. Ubaidillah,  
hal. 62-63. (Jakarta: Kencana, 2011), Hlm. 214.
- Boedi Abdullah, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: CV. Pustaka  
Setia, 2014), hlm. 219.
- Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), Hlm. 76
- Burhan Ashofa, *Op. Cit*, Hlm. 58
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar  
Grafika, 2017), hlm. 92-98.
- Chainnur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021).  
Hlm. 22
- Chairuman Pasaribu, "*Hukum Perjanjian Dalam Islam*", Jakarta, Box Gunung  
Mulia, 1984, hlm. 83
- Dana "*Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan konsumen  
dalam menggunakan jasa layanan internet first media*" (Tangerang:  
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan 2022).
- Data Primer PT. Telkom Tanjungpinang pada tanggal 14 September 2024.
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an Al-karim* (Bandung: Cv. Penerbit Diponegoro,  
2009).
- Diyyanudin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah* (Yogyakarta : Pustaka pelajar,  
2010), Hlm. 51

- H. Syahrudin Nawi, "*Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*". Vol.7 No.1 Juni 2018. Hlm. 3-5
- Hendi Suhendi,*Fiqh Muamalah*, Hlm. 159-160.
- Imam Sahputra,( *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, Alumni, Bandung, 2010*) Hlm.2
- Indihome, Layanan Produk Indihome, <https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar-indihome-fiber>, diakses pada tanggal 20 September 2024 pukul 13.00 WIB.
- Indihome, Profil PT. Telkom, <http://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan> diakses pada 20 September pukul 20:09 WIB.
- Isnawati Rais dan Hasanudin, *Fiqh Muamalah*, Hlm. 156.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cetakan Ketujuh (Bandung: CV. Mandar Maju, 1996), Hlm.2-3
- Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), Hlm. 38
- M. Ali Hasan, "*Berbagai Macam Tansaksi Dalam Islam: Fiqih Muamalah*" (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), Hlm 272
- Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009), Hlm. 358
- Muhammad Pabuntutika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm.57
- Nazution. *Hukum Perlindungan Konsumen*.( Jakarta: Diadit Media, 2001) hlm 56
- Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2011), Hlm.79.
- Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2011), Hlm.81

- Raka Wicaksono dkk “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*” (Jakarta : universitas pembangunan nasional veteran Jakarta, Indonesia, 2021) Hlm 12.
- Rohmial “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Sumatera Selatan*” (Sumatera Selatan : Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara, Palembang, Indonesia 2022).
- Sholeh Ach. Khudori, *Fiqih Kontekstual Perspektif Sufi Falsafi* Jakarta : PT.Pertija 1999, Hlm. 101.
- Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan Institut Agama Islam Negeri Intan Lampung, 2015), Hlm. 10.
- Miru Ahmadi, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, ( PT Raja Grafindo Persada, 2007), Hlm 39
- Putri Anggarini Delvi staff customer service care, *wawancara*, 1 november 2024
- Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan Institut Agama Islam Negeri Intan Lampung, 2015), Hlm. 10.
- TelkomIndonesia,Indihome,<https://indihome.co.id/syaratketentuan/informasi/berlangganan>
- Wawancara pada salah satu staff plaza Telkom Tanjungpinang, pada tanggal 18 September 2024.
- Widagdo Setiawan, *Kamus Hukum*, ( Jakarta Citra Umbara, 2018), Hlm 232

# LAMPIRAN



KEPUTUSAN KETUA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

NOMOR : B- 484 /Sti.20/1.2/PP.00.9/07/2024

TENTANG

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KETUA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

- Menimbang** : Bahwa untuk memperlancar Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau membuat dan Menyelesaikan skripsi/Tugas Akhir, maka perlu ditetapkan Dosen-dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepri untuk menjadi Pembimbing
- Mengingat** :
1. Undang – undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang – undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 178/PMK.05/2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 Tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
  5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
  6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 10 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
  7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Statuta STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau;
  8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : B.II/3/5299 Tahun 2018 Tentang Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

MEMUTUSKAN

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA STAIN SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PERTAMA** : Mengangkat dan menetapkan dosen pembimbing Skripsi/Tugas Akhir, sebagai berikut :

NO	Nama	NIDN	Jabatan/Pangkat	Keterangan
1	Aulia Rahman, M.E.I	2130078802	Penata III/c Lektor	Pembimbing I
2	Firdaus, M.H	2101079003	Penata III/c Lektor	Pembimbing II

Dalam penyusunan Skripsi/Tugas Akhir bagi mahasiswa :

**KEDUA** :

Nama : Aditia Tri Wibowo  
NIM : 191257  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Undang - undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang

**KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di : Bintan  
Pada Tanggal : 16 Juli 2024  
a.n. Ketua,  
Wakil Ketua I

Aris Bintania, M.Ag

Tembusan ini disampaikan kepada :

1. Ketua
2. Kabag. AUAK
3. Kesubag Layanan Akademik
4. Ketua Prodi
5. Kepala UTI-PD
6. Dosen Pembimbing Mahasiswa Yang bersangkutan
7. Mahasiswa Yang bersangkutan



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Aditia Tri Wibowo  
NIM : 191257  
PRODI : Hukum Ekonomi Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Analisis Undang - undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan WiFi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang  
DOSEN PEMBIMBING I : Aulia Rahman, M.E.I  
NIDN : 2130078802

NO.	HARI / TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDATANGAN DOSEN PEMBIMBING I
1	Rabu/17-7-24	isi skripsi	
2	Selasa/1-10-24	isi metode penelitian	
3	Selasa/1-10-24	Footnote	
4	Rabu/2-10-24	membahas isi skripsi	
5	Jumiah	— U —	
6	09/10/2024	Acc	

Catatan :

1. Mahasiswa wajib membawa Kartu Bimbingan Skripsi setiap kali melakukan bimbingan.
2. Kartu Bimbingan di tandatangi oleh KA.Prod dan Wakil Ketua I setelah disetujui / Acc Pembimbing untuk mengikuti Ujian Skripsi

Bintan, ... 4 Okt 2024

Mengetahui:

Wakil Ketua I

Aris Bintania, M.Ag  
NIDN. 2023077501

Ketua Prodi,

Aulia Rahman, M.E.I  
NIDN. 2130078802



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan

Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website : www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Aditia Tri Wibowo  
NIM : 191257  
PRODI : Hukum Ekonomi Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Analisis Undang - undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjungpinang  
DOSEN PEMBIMBING II : Firdaus , M.H  
NIDN : 2101079003

NO.	HARI / TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDATANGAN DOSEN PEMBIMBING I
1	Kamis / 5-9-24	Membenahi masalah tulisan	/
2	Jumat / 6-9-24	u - masalah isi	/
3	Jumat / 27-9-24	u	/
4	Senin / 30-9-24	u	/
5	Selasa / 1-10-24	FOOT NOTE	/
6	Rabu / 2-10-24	u	/

Catatan :

1. Mahasiswa wajib membawa Kartu Bimbingan Skripsi setiap kali melakukan bimbingan.
2. Kartu Bimbingan di tandatangi olen KA.Prodi dan Wakil Ketua I setelah disetujui / Acc Pembimbing untuk mengikuti Ujian Skripsi

Bintan, 4 October 2024

Mengetahui:  
Wakil Ketua I

Aris Bintania, M.Ag  
NIDN. 2023077501

Ketua Prodi,

Aulia Rahman, M.E.I  
NIDN. 2130078802



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan  
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website : [www.stainkepri.ac.id](http://www.stainkepri.ac.id) Email : [stainkepri@kemenag.go.id](mailto:stainkepri@kemenag.go.id)

Nomor : B-1392 /Sti.20/1.2/PP.00.9/07/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

24 Juli 2024

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Manager Plaza Telkom Tanjung Pinang  
di-  
Tempat

Assalamualaikum wr.wb33wwa

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa untuk kelengkapan penyusunan skripsi dengan judul "**Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Oleh Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Wifi Indihome Plaza Telkom Tanjung Pinang**" diperlukan penelitian oleh karena itu kami mengharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin bagi mahasiswa:

Nama : Aditia tri wibowo  
NIM : 191257  
Semester : X (Sepuluh)  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Alamat : Jl Kp Sidomulyo RT 02/rw 13 Tanjung Pinang Timur Batu 9

Untuk mengadakan penelitian di Plaza Telkom Tanjung Pinang dengan metode pengumpulan data: Observasi, Dokumentasi, Tes Tulis, Angket dan Wawancara. Dimulai pada tanggal 24 Juli 2024 s/d 30 November 2024.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

a.n. Ketua,

Wakil Ketua I



Ats-Bintania, M.Ag

NIP. 197507232000031001

Tembusan Yth :  
Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepri

## **INSTRUMEN PENELITIAN**

Layanan jasa wifi indihome antara pihak pelayanan jasa Wifi Dengan pihak  
Pelanggan Kantor Plaza Telkom Tanjungpinang Pada Jalan Ahmad Yani,  
Seijang, Kec.Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau

## **PEDOMAN KUESIONER**

(Pihak Pelanggan Wifi Indihome Plaza Tanjungpinang)

1. Nama lengkap pelanggan Indihome ?
2. Pekerjaan pelanggan Indihome ?
3. Jenis kelamin pelanggan Indihome ?
4. Alamat domisili bapak / ibu tinggal saat ini?
5. Sudah berapa lama berlangganan indihome ?
6. Berapa MPBS ( kecepatan wifi) yang bapak/ibu gunakan pada saat ini di rumah ? dan berapa harga nya ?
7. Apakah bapak/ibu mengalami keluhan saat berlangganan Indihome ?
8. Saat awal mulai berlangganan Indihome, apakah bapak/ibu pernah dijelaskan terkait dengan adanya penambahan biaya ?
9. Apakah bapak/ibu pernah mengalami perubahan biaya pada saat melakukan pembayaran diawal atau di akhir bulan nya?
10. Apakah bapak/ibu tau bahwa perubahan biaya yang pernah bapak/ ibu alami pada saat melakukan transaksi pembayaran itu adalah akibat karena adanya lonjakan terkait MPBS yang bapak/ibu kenakan di rumah?
11. Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika adanya penambahan biaya saat melakukan pembayaran, namun tidak adanya penjelasan pada saat awal berlangganan wifi
12. Berapakah tarif penambahan biaya yang pernah bapak/ibu kenakan?

## **PEDOMAN WAWANCARA 1**

(Pihak Pelayanan Jasa WIFI Indihome Plaza Tanjungpinang )

1. Apakah sering terjadi keluhan terhadap jasa pelayanan wifi Indihome ?
2. Keluhan apa yang sering pelanggan ajukan kepada pihak pelayanan?
3. Apa saja upaya perlindungan hukum yang di tetapkan / diberikan oleh PT Telkom kepada pelanggannya jika terjadi sebuah permasalahan yang diakibatkan dari keluhan pelanggan?
4. Bagaimana upaya pihak pelayanan jasa melakukan pemecahan masalah terhadap keluhan pelanggan akibat penambahan biaya?
5. Sejauh ini upaya apa yang sudah dilakukan oleh pihak pelayanan jasa wifi Indihome sudah lakukan terhadap keluhan akibat adanya penambahan biaya?

## **PEDOMAN OBSERVASI**

1. Melakukan Observasi pada Kantor Plaza Telkom Tanjungpinang pada jalan Ahmad Yani, Seijang, Kec.Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau
2. Melakukan Observasi pada rumah pelanggan saat melakukan pemasangan wifi baru
3. Sistem kerjasama yang dilakukan oleh pihak pemilik dan penggarap lahan.

**Transkrip Hasil Kuesioner**  
( pihak pelanggan 1 )

Nama : Jamilah

Penulis : Pekerjaan pelanggan Indihome ?

Responden : IRT

Penulis : Jenis kelamin pelanggan Indihome ?

Responden : Perempuan

Penulis : Alamat domisili bapak / ibu tinggal saat ini?

Responden : Tanjungpinang Kota

Penulis : Sudah berapa lama berlangganan Indihome?

Responden : 2 – 3 tahun

Penulis : Berapa MPBS ( kecepatan wifi) yang bapak/ibu gunakan pada saat ini di rumah ? dan berapa harga nya

Responden : 20 mpbs 260.000

Penulis : Apakah bapak/ibu mengalami keluhan saat berlangganan Indihome ?

Responden : Ya

Penulis : Saat awal mulai berlangganan Indihome, apakah bapak/ibu pernah dijelaskan terkait dengan adanya penambahan biaya ?

Responden : Tidak

Penulis : Apakah bapak/ibu pernah mengalami perubahan biaya pada saat melakukan pembayaran diawal atau di akhir bulan nya?

Responden : Pernah

Penulis : Apakah bapak/ibu tau bahwa perubahan biaya yang pernah bapak/ibu alami pada saat melakukan transaksi pembayaran itu adalah akibat karena adanya lonjakan terkait MPBS yang bapak/ibu kenakan di rumah?

Responden :Tidak Tahu

Penulis : Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika adanya penambahan biaya saat melakukan pembayaran, namun tidak adanya penjelasan pada saat awal berlangganan wifi

Responden : Ya, jika sering terjadi

Penulis : Berapakah tarif penambahan biaya yang pernah bapak/ibu kenakan?

Responden : Rp 5.000 – Rp 10.000

## **Transkrip Hasil Kuesioner**

( pihak pelanggan 2 )

- Nama : Ridwan Effendi
- Penulis : Pekerjaan pelanggan Indihome ?
- Responden : Karyawan Swasta
- Penulis : Jenis kelamin pelanggan Indihome?
- Responden : Laki - Laki
- Penulis : Alamat domisili bapak / ibu tinggal saat ini?
- Responden : Tanjungpinang Kota
- Penulis : Sudah berapa lama berlangganan Indihome?
- Responden : 2 sampai 3 tahun
- Penulis : Berapa MPBS (kecepatan wifi) yang bapak/ibu gunakan pada saat ini di rumah ? dan berapa harga nya
- Respondem : 30 mpbs Rp 315.000
- Penulis : Apakah bapak/ibu mengalami keluhan saat berlangganan Indihome ?
- Responden : Ya
- Penulis : Saat awal mulai berlangganan Indihome, apakah bapak/ibu pernah dijelaskan terkait dengan adanya penambahan biaya ?
- Responden : Tidak

Penulis : Apakah bapak/ibu pernah mengalami perubahan biaya pada saat melakukan pembayaran diawal atau di akhir bulan nya?

Responden : pernah

Penulis : Apakah bapak/ibu tau bahwa perubahan biaya yang pernah bapak/ibu alami pada saat melakukan transaksi pembayaran itu adalah akibat karena adanya lonjakan terkait MPBS yang bapak/ibu kenaikan di rumah?

Responden : Tidak Tau

Penulis : Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika adanya penambahan biaya saat melakukan pembayaran, namun tidak adanya penjelasan pada saat awal berlangganan wifi ?

Responden : Ya, Jika Sering Terjadi

Penulis : Terapakah tarif penambahan biaya yang pernah bapak/ibu kenakan?

Responden : Rp 5.000 – Rp 10.000

**Transkrip Hasil Kuesioner**  
(pihak pelanggan 3)

Nama : Rahminita

Penulis : Pekerjaan pelanggan Indihome ?

Responden : Guru

Penulis : Jenis kelamin pelanggan Indihome ?

Responden : Perempuan

Penulis : Alamat domisili bapak / ibu tinggal saat ini?

Responden : Tanjungpinang Timur

Penulis : Sudah berapa lama berlangganan Indihome?

Responden : 2 – 3 Tahun

Penulis : Berapa MPBS (kecepatan wifi) yang bapak/ibu gunakan pada saat ini di rumah ? dan berapa harga nya

Respondem : 20 Mbps Rp 245.900

Penulis : Apakah bapak/ibu mengalami keluhan saat berlangganan Indihome ?

Reponden : Tidak

Penulis : Saat awal mulai berlangganan Indihome, apakah bapak/ibu pernah dijelaskan terkait dengan adanya penambahan biaya ?

Responden : Tidak

Penulis : Apakah bapak/ibu pernah mengalami perubahan biaya pada saat melakukan pembayaran diawal atau di akhir bulan nya?

Responden :Tidak

Penulis : Apakah bapak/ibu tau bahwa perubahan biaya yang pernah bapak/ibu alami pada saat melakukan transaksi pembayaran itu adalah akibat karena adanya lonjakan terkait MPBS yang bapak/ibu kenakan di rumah?

Responden : Tidak

Penulis : Apakah bapak/ibu merasa keberatan jika adanya penambahan biaya saat melakukan pembayaran, namun tidak adanya penjelasan pada saat awal berlangganan wifi

Responden : Ya

Penulis : Berapakah tarif penambahan biaya yang pernah bapak/ibu kenakan?

Responden : Nihil

## Wawancara 4

(Pihak Layanan Jasa WIFI Indihome)

- Nama : Delvi Putri Anggraini
- Penulis : Apakah sering terjadi keluhan terhadap jasa pelayanan WIFI Indihome?
- Responden : Sering Sekali
- Penulis : Keluhan apa yang sering pelanggan ajukan kepada pihak pelayanan?
- Responden : Kualitas Pelayanan, Perkara Gangguan, Ada juga yang mengeluh soal penambahan biaya.
- Penulis : Apa saja upaya perlindungan hukum yang ditepkan atau diberikan oleh PT Telkom Tanjungpinang kepada pelanggan jika terjadi sebuah permasalahan yang diakibatkan dari keluhan pelanggan ?
- Responden : Biasanya, salah satu upaya yang Kantor akan upayakan salah satunya ada perlindungan hukum secara preventif sama represif, kalau preventif itu ya dengan cara kita melakukan memberikan penyuluhan dengan pihak teknisi untuk menguasai apa yang menjadi syarat serta kewajiban calon pelanggan dan pihak telkom, kemudian disampaikan kepada calon pelanggan. kalau represif itu kita melakukan musyawarah dengan pelanggan terkait apa permasalahan yang tidak tertangani oleh aduan yang sudah dilakukan oleh pelanggan sebelumnya melalui telepon dll. Ini merupakan cara penyelesaian kedua setelah kita mengkonfirmasi terkait apa yang

dikeluhkan dengan memberikan jawaban. Tetapi, kalau dari jawaban tersebut tidak memuaskan pelanggan, dan pelanggan mengajukan komplain lagi, maka cara ini yang akan di pakai sebelum pada akhirnya harus menggunakan tahap penyelesaian terakhir dengan jalur hukum jika memang terus berlanjut. Tapi, belum pernah ada yang sampai di tahap akhir.

Penulis : Bagaimana Upaya Pihak Pelayanan jasa melakukan pemecahan masalah terhadap keluhan pelanggan akibat penambahan biaya ?

Responden : Kalau soal kenaikan biaya, biasanya yang akan kami lakukan pertama setelah mendapatkan komplain tersebut. Dengan cara melakukan pengecekan terlebih dahulu, penyebab penambahan biayanya karena apa. Kemudian setelah itu tahap selanjutnya sesuai dengan yang ada di lembaran isi kontrak berlangganan, terkait ajuan klaim dan penerimaan besar tagihan kepada pihak pelanggan, kurang lebih seperti itu.

Penulis : Sejauh ini upaya apa yang dilakukan oleh pihak pelayanan jasa wifi indihome sudah lakukan terhadap keluhan akibat adanya penambahan biaya ?

Responden : kalau terbukti pihak telkom yang salah, biasanya akan ada restitusi atau menormalkan kembali tagihan bulanan pihak pelanggan, misal ada penambahan Rp. 30.000 dari harga normal Rp. 300.000 maka akan balik semula pembayarannya menjadi Rp. 300.000 sesuai isi buku Kontrak.

Foto dokumentasi wawancara dengan pelanggan :

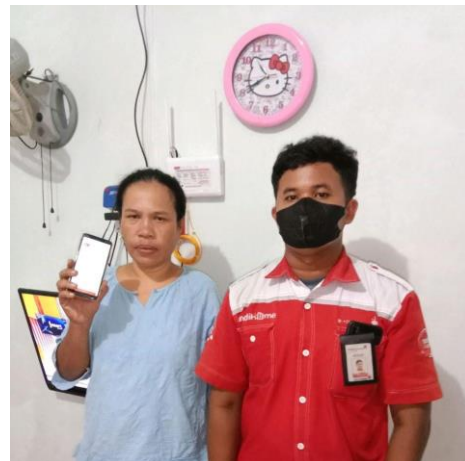
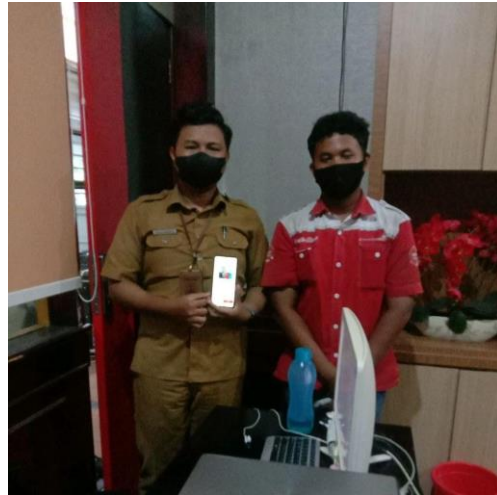


Foto lokasi kantor plaza PT Telkon Indihome Tanjung Pinang :



Dokumentasi hasil wawancara dengan pihak pelayanan jasa / CSR Indihome PT Telkom Tanjung Pinang :





# Surat Pernyataan Layanan Indihome



## SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MEMBAYAR BIAYA PASANG BARU (PSB) & TAGIHAN BIAYA LAYANAN INDIHOME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nomor Registrasi : MYIR-10428844030001  
Nama\* : RAHMINITA  
NIK KTP\* : 1  
No HP PIC\* : 081371397770  
Bertindak atas nama (nama pelanggan) : RAHMINITA  
Hubungan dengan pelanggan\* : Pelanggan sendiri  
Alamat : TANJUNG PINANG BIAU, KEL TANJUNG  
PINANG TIMUR, JL KEPODANG  
No HP : 081371397770  
Email : rahminita370@gmail.com

*\*) Ditul sesuai dengan data pihak yang menerima instalasi (Pelanggan sendiri / Suami / Istri / Anak / Saudara/ Lain-Lain)*

Dengan ini menyatakan bahwa Saya sebagai Pelanggan IndiHome akan:

- Melakukan pembayaran Biaya Pasang Baru (PSB) setelah perangkat terpasang di Alamat Instalasi dan berstatus Completed Non Aktif serta TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB. Layanan IndiHome akan aktif di sistem internal TELKOM namun belum dapat digunakan oleh Pelanggan (Status Completed Non Aktif), sampai dengan Pelanggan membayarkan Biaya PSB kepada TELKOM.
- Melakukan pembayaran Biaya Layanan IndiHome yang dihitung sejak Layanan IndiHome berstatus Completed Non Aktif (meskipun layanan belum dapat digunakan karena Pelanggan belum membayar Biaya PSB). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
- Melakukan pembayaran tagihan Biaya Layanan IndiHome tepat waktu setiap bulannya selama berlangganan IndiHome. Apabila Pelanggan tidak melakukan pembayaran tepat waktu, maka Pelanggan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan IndiHome.

### Khusus Untuk Pelanggan IndiHome PDD :

- Melakukan pembayaran Biaya PDD secara penuh di depan (sesuai periode PDD yang dipilih) dengan mekanisme yang sama seperti point 1 di atas.
- Masa aktif PDD dihitung sejak Layanan IndiHome berstatus Completed Non Aktif (meskipun layanan belum dapat digunakan karena Pelanggan belum membayar Biaya PDD).
- Apabila terdapat tambahan tagihan (antara lain penambahan add on, kelebihan biaya

telepon, dan biaya lain yang bersifat penambahan layanan) yang melebihi Biaya PDD yang telah dibayarkan oleh Pelanggan, maka selisih tagihan tersebut akan ditagihkan pada bulan berjalan kepada Pelanggan. Apabila Pelanggan tidak melakukan pembayaran atas selisih tersebut, maka Pelanggan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang ada di Kontrak Berlangganan IndiHome.

Demikian Surat Pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Tanjung Pinang, 11 Desember 2022

Teknisi

ADITIA TRI WIBOWO

Pelanggan

RAHMINITA

# Surat Kontrak Berlangganan Layanan Indihome



**PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk**

Witel : RIKEP  
Regional : REGIONAL 1  
No. Kontrak : K.Tel 111652101332/HK810/12-145012/2022

**KONTRAK  
BERLANGGANAN**

Detail Permintaan	Layanan IndiHome
No. Permintaan : 63152375	Nomor Telepon / Internet : / 111652101332
Jenis Permohonan : Pasang Baru (PSB)	Produk Layanan : Indihome Reguler
<b>Data Pelanggan</b>	Paket : 1 Play
Nama Pelanggan : RAHMINITA	- Biaya PSB Terasi di Depan - 11 - C22117 11 Abodema 0 - C22117 - CS22 - Paket 1st 1 IP (NET) - C22122 11 Abodema 0 - C22122 - CS22 - Paket 1st ONT 1 - INETFN20M - Internet Fair Usage 2.0 Speed 20 Mbps - C22117 - SWGINT - Biaya Sewa ONT - C22122 - UNS - Internet Link Unlimited Internet Usage - C22117
Tipe Pelanggan : Residensial	Kecepatan : 20 Mbps
No. KTP : 2172026008850005	Perangkat : 0
Alamat Instalasi : Kp Sidomulyo Jl Barokah Gg Barokah 6 No 8, Tanjung Pinang City, Riau Islands, Indonesia	Fitur Tambahan :
Alamat Pelanggan : kp sidomulyo rt rt 002/013 kel batu IX kec tanjung pinang timur kota tanjung pinang kepulauan riau	
Kode Pos : 34574	
Kota : TANJUNG PINANG RIAU	
No. Telepon :	
No. Handphone : 081371397770	
Email : rahminita370@gmail.com	

BIAYA BULANAN	
Biaya Paket IndiHome : Rp. 200.000	Biaya Sewa Perangkat (CPE) : Rp. 20.000
Biaya Paket Tambahan (add-on) : Rp. 0	
<b>Total Biaya Bulanan Rp. 220.000 ( Terbilang : dua ratus dua puluh ribu Rupiah )</b>	
Biaya Bayar di Depan	
Biaya Pembelian CPE : Rp. 0	Biaya Instalasi : Rp. 0
Biaya Pasang Baru (PSB) IndiHome : Rp. 150.000	Uang Jaminan CPE : Rp. 0
<b>Total Biaya Bayar di Depan Rp. 150.000 ( Terbilang : seratus lima puluh ribu Rupiah )</b>	
<b>Catatan:</b>	

**KETENTUAN TAMBAHAN (WAJIB DIBACA)**

- a. Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagihkan setelah perangkat terpasang di rumah PELANGGAN dan berstatus *completed/non aktif* serta TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB.
- b. Biaya sewa perangkat CPE Layanan IndiHome akan dicantumkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome setiap bulannya.
- c. **PELANGGAN** yang menghendaki instalasi tambahan dikenakan biaya instalasi tambahan yang akan ditagihkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berikutnya.
- d. Harga dan jumlah *chassis* dan *Mini Pack* IndiHome TV dapat dilihat di [www.IndiHome.co.id](http://www.IndiHome.co.id) atau melalui *chassis* lainnya.
- e. Seluruh tagihan (termasuk Biaya Layanan IndiHome, Biaya PSB, Uang Jaminan CPE, serta tagihan tanggakan dan denda yang berlaku) kepada **PELANGGAN**, belum termasuk PPN sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.
- f. Biaya material akan ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi, maka Layanan IndiHome akan aktif di sistem internal **TELKOM** namun belum dapat digunakan oleh **PELANGGAN** (Status *Completed Non Aktif*), sampai dengan **PELANGGAN** membayarkan Biaya PSB kepada **TELKOM**.
- h. Layanan IndiHome akan dapat digunakan oleh **PELANGGAN** (Status *Completed Aktif*) setelah **TELKOM** menerima Biaya PSB.
- i. **PELANGGAN** tidak membayar Biaya Layanan IndiHome terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* (melainkan layanan belum dapat dioperasikan oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** belum membayar Biaya PSB). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (*pro rata*).
- j. **PELANGGAN** akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila: (i) **PELANGGAN** memutarakan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan **PELANGGAN**, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*.
- k. Dalam hal **PELANGGAN** berniat berhenti berlangganan Layanan IndiHome, maka **PELANGGAN** wajib melunasi tagihan Biaya Layanan IndiHome (yang telah jatuh tempo dan/atau tanggakan Biaya Layanan IndiHome), serta membayarkan Uang Tripan kepada **TELKOM** sebesar pencaharian Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan berjalan secara proporsional (*pro rata*). Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome pada bulan berjalan (yang terdiri dari awal bulan berikutnya) lebih besar dari Uang Tripan yang telah dibayarkan, maka **PELANGGAN** diharuskan melunasi sisa tagihan Biaya Layanan IndiHome tersebut.
- l. **PELANGGAN** bersedia mengaktifkan SSID wifi id (jika ada layanan internet). Bila tidak bersedia, silakan menghubungi 147 atau menghubungi **TELKOM** dengan menggunakan aplikasi myIndiHome.
- m. **PELANGGAN** diperbolehkan memawakan wifi id kepada pihak lain sesuai ketentuan teknis **TELKOM** yang berlaku dan kesepakatan dengan **TELKOM**.
- n. Pelanggan IndiHome Fiber dengan minimal kecepatan 10 Mbps (3p atau 2p atau 1p) dikenakan ketentuan *Fair Usage Policy* dengan rincian ketentuan yang ada di [www.IndiHome.co.id](http://www.IndiHome.co.id).
- o. Kontrak Berlangganan ini digunakan sebagai dasar untuk penambahan Layanan IndiHome (*add on*, modifikasi layanan lainnya, baik yang ada biaya maupun yang tidak ada biaya).
- p. **TELKOM** tidak melayani transaksi secara tunai selain di Plaza Telkom. Bila ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon ditambail.
- q. Besaran tagihan bulanan, Koneksi pada IndiHome TV, biaya sewa perangkat ONT (Optical Network Termination) dan STH (Set Top Box) dapat berubah sewaktu-waktu berdasarkan kebijakan internal **TELKOM**, dimana rincian perubahan akan diumumkan di [www.IndiHome.co.id](http://www.IndiHome.co.id), dan akan diberitahukan oleh **TELKOM** kepada **PELANGGAN** melalui WhatsApp, SMS, e-mail, aplikasi MyIndiHome dan/atau channel lain yang disediakan **TELKOM**.
- r. **PELANGGAN** dilarang melakukan perjanjian kembali baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyediaan apapun terhadap Jaringan IndiHome dan Layanan IndiHome.
- s. **PELANGGAN** wajib membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome tepat waktu. Apabila **PELANGGAN** tidak melakukan pembayaran tepat waktu, maka **PELANGGAN** akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan.

# Isi Surat Kontrak Berlangganan Layanan Indihome

## PENGERTIAN

1. TELKOM adalah PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk., sebuah Perusahaan penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi serta informatika.
2. Pelanggan adalah Badan Usaha atau Badan Hukum dan Instansi Pemerintah yang telah menandatangani Kontrak Berlangganan dengan TELKOM untuk berlangganan Layanan TELKOM dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
3. Alamat Pelanggan adalah tempat dimana Pelanggan berdomisili dan/atau alamat instalasi layanan IndiHome yang ditunjuk oleh Pelanggan.
4. IndiHome Triple Play (3P) adalah merupakan layanan dari TELKOM baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari Telepon Rumah, Internet, dan IPTV atau *bundling* atas dua layanan diantaranya.
5. My IndiHome adalah *Mobile Application* milik TELKOM yang dikembangkan dan diperuntukkan bagi Pelanggan baik untuk layanan Fiber maupun Non Fiber untuk menyampaikan keluhan, mengecek tagihan, serta melakukan pembelian dan keperluan lainnya lagi bagi Pelanggan.
6. *Add On* adalah layanan tambahan berupa fitur atau konten atau Jasa Nilai Tambah (Jasnit) seperti IndiHome View, Melon, akses wifi.id seamless, Minipack dan Trend Micro Internet Security, atau layanan lainnya.
7. Jaringan Layanan TELKOM adalah jaringan yang digunakan untuk memenuhi layanan IndiHome baik dengan sistem digital, analog, atau *direct to home* (DTH).
8. Layanan TELKOM adalah layanan Telepon Rumah, Internet, dan/atau IPTV yang dijual satuan atau layanan IndiHome yang disediakan dalam beberapa paket antara lain :
  - o 3 Play (3P) yang terdiri dari Telepon, Internet dan IPTV.
  - o 2 Play (2P) yang terdiri dari Telepon dan Internet atau Telepon dan IPTV.
  - o 3 Play (3P) yang terdiri dari Telepon, Internet dan IPTV dengan fasilitas Direct To Home (DTH) Transvision.
  - o 2 Play (2P) yang terdiri dari Internet dan IPTV dengan fasilitas Satelit (IndiHome Sky).
9. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) adalah instalasi jaringan di rumah/gedung dimana perangkat IndiHome dipasang pada Alamat Pelanggan, mulai dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) hingga ke *Customer Premises Equipment* (CPE) dan dari CPE ke perangkat terminal seperti telepon, komputer dan televisi di Alamat PELANGGAN. *Customer Premises Equipment* (CPE) adalah perangkat milik TELKOM atau Mitra TELKOM yang terdiri dari Modem, Optical Network Terminal (ONT), dan Set Top Box (STB), Decoder, Low Noise Block (LNB) yang merupakan milik TELKOM dan disewakan kepada Pelanggan selama Pelanggan berlangganan layanan IndiHome.

## HAK PELANGGAN

1. Mendapatkan Layanan TELKOM sesuai permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait Layanan TELKOM.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan TELKOM.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Mengajukan klaim tagihan Layanan TELKOM apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

## Isi Surat Kontrak Berlangganan Layanan Indihome

### KEWAJIBAN PELANGGAN

1. Membayar biaya pemasangan sambungan Layanan TELKOM (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di Alamat Pelanggan.
3. Memberikan izin kepada TELKOM untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan IndiHome di Alamat Pelanggan.
4. Membayar tagihan biaya Jaringan Layanan TELKOM dan/atau jasa Layanan TELKOM tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.
5. Memelihara Instalasi layanan IndiHome di Alamat PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atas biaya Pelanggan.
6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan Layanan TELKOM di Alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait Layanan TELKOM kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan Layanan TELKOM sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.
9. Menyerahkan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan TELKOM.

### TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

1. PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan Layanan TELKOM oleh siapapun di Alamat Pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. Pelanggan turut menjaga perangkat CPE milik TELKOM yang terinstalasi di Alamat Pelanggan guna kelangsungan Layanan TELKOM berjalan baik.

### LARANGAN PELANGGAN

1. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap Jaringan Layanan TELKOM.
2. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya Layanan TELKOM dalam bentuk apapun tanpa seizin TELKOM.
3. Pelanggan dilarang menggunakan Layanan TELKOM untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada:
  - o Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun.
  - o Pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (*spamming*)
  - o Memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas Pelanggan.
  - o Pelanggaran atas Hak Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain.
  - o Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Republik Indonesia.

#### KEWAJIBAN TELKOM

1. Menyediakan Layanan TELKOM di Alamat Pelanggan atas permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan TELKOM kepada Pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum Layanan TELKOM yang disediakan TELKOM, melalui brosur, *leaflet*, Plasa TELKOM, 147, atau media lainnya.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Memberikan kompensasi kepada Pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindak lanjuti laporan Pelanggan jika sambungan Layanan TELKOM di alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindak lanjuti laporan Pelanggan atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait Layanan TELKOM kepada pihak lain.
8. Menindaklanjuti permintaan Pelanggan untuk berhenti berlangganan Layanan TELKOM sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.

#### HAK TELKOM

1. Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan Layanan TELKOM (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru Layanan TELKOM) sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Menerima pembayaran tagihan Layanan TELKOM dari Pelanggan tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.
3. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk Layanan TELKOM, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan TELKOM.
4. Melakukan perubahan layanan dan atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan Layanan TELKOM dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan Layanan TELKOM untuk Pelanggan.
5. Menolak permintaan Layanan TELKOM yang diajukan Pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
6. Memeriksa instalasi Pelanggan untuk memastikan agar sambungan Layanan TELKOM dapat berfungsi dengan baik.
7. Mengenakan sanksi kepada Pelanggan sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
8. Mengelola Internet Protocol (IP) baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet IndiHome yang merupakan milik TELKOM.
9. Untuk keperluan peningkatan kualitas Layanan TELKOM, Pelanggan wajib memperkenankan TELKOM untuk dapat memasuki dan memeriksa CPE di Alamat Pelanggan.
10. Mengubah Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) dengan melakukan pemberitahuan kepada Pelanggan melalui media email, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM.

#### LARANGAN BAGI TELKOM

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap Jaringan Layanan TELKOM dan dilarang mengenakan sanksi kepada Pelanggan kecuali sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan.

#### PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB TELKOM

TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang telah ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan TELKOM, karena:

1. Kerusakan atau gangguan Layanan TELKOM akibat kesalahan Pelanggan.
2. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM.
3. Kegagalan interkoneksi jaringan Layanan TELKOM dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa Layanan TELKOM yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.
5. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal TELKOM (*Force Majeure*).

#### INSTALASI KABEL RUMAH/GEDUNG (IKR/G)

1. Sepanjang sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan, Pelanggan atas biaya sendiri dapat melakukan IKR/G di Alamat Pelanggan untuk perluasan pemanfaatan Layanan TELKOM seperti access point (AP), hub, tambahan set top box (STB), IP Camera, Komputer, dan perluasan lainnya.
2. Pemasangan IKR/G harus dilaksanakan oleh Instalatur yang telah mendapatkan sertifikat sebagai Instalatur IKR/G.
3. Dalam hal di lokasi Pelanggan belum tersedia Instalatur, maka Pelanggan dapat meminta bantuan teknisi yang disediakan TELKOM.

#### TAGIHAN DAN BIAYA

1. Tagihan IndiHome memuat biaya yang terdiri dari :
  - o Biaya IndiHome, biaya pemakaian lokal dan SLJJ on net yang melebihi kuota, biaya pemakaian lokal dan SLJJ off net, biaya pemakaian panggilan ke Telkomsel yang melebihi kuota, biaya panggilan ke seluler (non Telkomsel) , biaya panggilan internasional, biaya fitur/konten/Jasnita, biaya sewa perangkat CPE.
  - o Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi dan denda karena tunggakan.
2. Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa layanan IndiHome dapat diperoleh oleh Pelanggan dengan cara berlangganan electronic Billing System (eBS) yang registrasinya melalui seluruh *channel* layanan Telkom.

#### KLAIM KEBERATAN ATAS TELKOM

1. Pelanggan melaporkan klaim keberatan melalui *channel* layanan TELKOM paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
2. Pelanggan diwajibkan membayar uang deposit (titipan) terlebih dahulu sebesar minimum dari rata-rata 3 (tiga) bulan tagihan terakhir atau sebesar nilai tagihan yang diklaim kepada TELKOM.
3. Klaim atas keberatan Pelanggan terhadap tagihan Layanan TELKOM akan diproses sesuai ketentuan TELKOM.
4. Apabila klaim diterima dan jumlah uang deposit melebihi dari nilai yang harus dibayar Pelanggan maka sisa uang deposit (titipan) setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan Layanan TELKOM bulan berikutnya.
5. Klaim tagihan penggunaan jasa layanan TELKOM yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain diluar TELKOM seperti panggilan internasional, layanan fitur/konten/jasnita yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan layanan TELKOM.

#### SANKSI

1. Pelanggaran terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda, sampai dengan pemutusan atau pencabutan Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Ketentuan pengisoliran, denda, dan pemutusan atau pencabutan Layanan TELKOM bagi Pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan Layanan TELKOM sebagai berikut:
  - o Apabila Pelanggan Layanan TELKOM tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada PELANGGAN IndiHome dikenakan denda 5% total tagihan Layanan TELKOM atau minimum Rp.5000,-.
  - o Apabila Pelanggan Layanan TELKOM sampai dengan akhir bulan N tidak melakukan pembayaran, maka sambungan Layanan TELKOM diisolir (Telepon diisolir Outgoing, Internet dan/atau IPTV diisolir) mulai tanggal 1 bulan N+1
  - o Apabila Pelanggan melakukan pembayaran Layanan TELKOM mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka dikenakan denda 10% total tagihan IndiHome atau minimal Rp.10.000,- dan isolir layanan IndiHome dibuka.
  - o Apabila Pelanggan Layanan TELKOM tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada tanggal 1 bulan N+2 TELKOM melakukan pemutusan atau pencabutan sambungan Layanan TELKOM.
3. Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan Kontrak Berlangganan tidak mengurangi kewajiban Pelanggan, Eks Pelanggan, ahli waris, atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan atau tunggakan Layanan TELKOM termasuk dendanya kepada TELKOM.
4. Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui, dan menyatakan bahwa ketentuan dalam Kontrak Berlangganan merupakan pemberitahuan atau informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada Pelanggan atas pengenaan sanksi dimaksud.

#### **FORCE MAJEURE**

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan oleh Pelanggan atau TELKOM tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak Berlangganan jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan *Force Majeure* (keadaan memaksa).
2. Yang termasuk *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh Pihak yang mengalaminya atau Pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/ PLN.
3. Seluruh kerugian yang dialami oleh Pelanggan atau TELKOM sebagai akibat dari keadaan *Force Majeure* tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

#### **KETENTUAN YANG DIPISAHKAN (SEVERABILITY)**

Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam Kontrak Berlangganan dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lainnya.

#### **PENGAKHIRAN KONTRAK BERLANGGANAN**

1. TELKOM secara sepihak dapat mengakhiri kontrak berlangganan karena Pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan TELKOM di wilayah atau lokasi Pelanggan.
2. Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun Pelanggan atau Eks Pelanggan tetap bertanggung jawab untuk melunasi tunggakan Layanan TELKOM kepada TELKOM.
3. Apabila Pelanggan bermaksud untuk mengganti layanan paket 3 Play atau 2 Play menjadi 1 Play atau 2 Play, maka Pelanggan wajib mengisi Kontrak Berlangganan baru dan dengan demikian maka Kontrak lama baik 3 Play atau 2 Play menjadi tidak berlaku lagi.
4. TELKOM dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu Pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

#### **PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas Kontrak Berlangganan diselesaikan bersama oleh TELKOM dan Pelanggan secara musyawarah. Apabila musyawarah tidak tercapai, maka TELKOM dan Pelanggan menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Keputusan BANI bersifat final dan mengikat.

#### LAIN-LAIN

1. Untuk mendapatkan informasi yang aktual, Pelanggan dapat melihat dalam brosur, buku, *leaflet*, katalog produk, pengumuman atau pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
2. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh Pelanggan (atau yang dikuasakan) dan petugas TELKOM yang berwenang dan Layanan TELKOM aktif.
3. Pelanggan sepenuhnya memahami, menerima, dan tunduk pada syarat dan ketentuan (*Term and Condition*) berlangganan jasa Layanan TELKOM sebagaimana tertuang dalam Kontrak Berlangganan, termasuk namun tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh TELKOM dari waktu ke waktu.
4. Pelanggan dapat berlangganan Layanan TELKOM tanpa *bundling* atau secara parsial untuk Telepon Rumah, Internet, dan/atau IPTV.
5. Besaran dan/ atau penyesuaian biaya penggunaan layanan, jumlah channel IPTV, sewa CPE, masa program promo Layanan TELKOM akan disampaikan secara tertulis oleh TELKOM kepada Pelanggan baik melalui iklan di berbagai media cetak atau elektronik, pemberitahuan melalui pengiriman tagihan atau e-mail, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM.
6. Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) ini merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan. Dengan ditandatanganinya Kontrak Berlangganan, Pelanggan menyatakan setuju dan terikat dengan Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) ini.
7. Syarat dan ketentuan (*Term and Condition*) ini bisa mengalami penyesuaian sesuai dengan kebutuhan layanan.
8. Segala perubahan atau penambahan Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) ini akan diberitahukan kepada Pelanggan dan perlu mendapatkan persetujuan dari Pelanggan.
9. Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas Layanan TELKOM, Pelanggan dapat menghubungi 147, facebook: Telkompromo atau Telkomcare, Twitter: @telkompromo atau @telkomcare.

# Skripsi Adit

## INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

30%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Fuente de Internet	14%
2	<a href="https://eprints2.undip.ac.id">eprints2.undip.ac.id</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Fuente de Internet	4%
4	<a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Fuente de Internet	2%
6	<a href="https://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a> Fuente de Internet	2%
7	<a href="https://repository.ittelkom-pwt.ac.id">repository.ittelkom-pwt.ac.id</a> Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Apagado

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Aditia Tri Wibowo  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta 11 Juni 1999  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Keramat Kp. Sidomulyo  
No Hp : 0823 1832 0481



### Riwayat Pendidikan :

1. SDN Negeri 003 Jakarta
2. MTs Pondok Pesantren Al-Iman Ponorogo
3. MA Pondok Pesantren Al-Iman Ponorogo

### Pengalaman Organisasi :

1. Racana STAIN SAR
2. OPPI

Demikian Daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Saya

Aditia Tri Wibowo