

**TANGGUNG JAWAB PT TELKOM TERHADAP PELANGGAN INDIHOME FIBER
TERKAIT GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PT TELKOM DENPASAR BALI)**

**PT Telkom's Responsibility to Indihome Fiber Customers Regarding
Internet Network Disruptions in the Light of Law Number 8 of 1999
concerning Consumer Protection (Case Study of PT Telkom Denpasar Bali)**

I Made Surya Dharma¹, Budiar², Abdul Rahman³

Universitas Waskita Dharma

suryadharma204@gmail.com

Article Info:

Submitted: Jul 24, 2026	Revised: Jul 26, 2026	Accepted: Jul 28, 2026	Published: Agu 1, 2026
----------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------

Abstract

In Law Number 9 of 1999 concerning Consumer Protection, Article 4 regulates consumer rights and Article 7 regulates the obligations of business actors. However, the reality in the field is that PT Telkom Denpasar Bali has not fully fulfilled customer rights as regulated in Article 4 and the obligations regulated in Article 7 of Law Number 9 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study is to determine PT Telkom's Responsibility towards Indihome Fiber Customers regarding Internet Network Disruptions reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The data sources for this study are library research, observation, and interviews. The analysis carried out is qualitative analysis. The results of this study can be concluded that PT Telkom's Responsibility towards Indihome Fiber Customers regarding Internet Network Disruptions reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has not fulfilled its responsibility for errors and negligence caused by PT Telkom in the Denpasar Bali area itself and network supervision and maintenance have not been properly maintained, so that customers feel disadvantaged as Indhome Fiber users and the slow handling of PT Telkom in repairing the network.

Keywords: *Responsibility, Telecommunications, Consumer Protection.*

Abstrak: Didalam undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 yang mengatur mengenai hak konsumen dan pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Namun

realita yang terjadi dilapangan pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali tersebut belum sepenuhnya memenuhi hak pelanggan sebagaimana yang telah diatur pasal 4 dan kewajiban yang diatur pasal 7 Undang-undang nomor 9 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tanggung Jawab PT Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Sumber data penelitian ini yaitu penelitian kepustakaan, observasi, dan wawancara. Analisis yang dilakukan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Tanggung Jawab PT Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum memenuhi tanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian yang disebabkan oleh PT Telkom daerah DENPASAR BALI itu sendiri serta pengawasan dan pemeliharaan jaringan belum terjaga dengan semestinya, sehingga pelanggan merasa dirugikan sebagai pengguna Indhome Fiber serta lambatnya penanganan dari pihak PT Telkom dalam memperbaiki jaringan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Telekomunikasi, Perindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang telah diberikan kemampuan untuk berkomunikasi dan memberikan informasi dalam lingkungan kehidupannya sehari-hari. Kemampuan manusia tidak terbatas dalam ruang lingkup kekerabatan saja tetapi meluas. Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa digunakan, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan.

Di era digital saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap akses internet cepat, stabil, dan multifungsi semakin meningkat seiring berkembangnya gaya hidup digital. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui produk unggulannya, IndiHome hadir sebagai layanan internet rumah terintegrasi yang mencakup akses internet broadband, TV interaktif, dan telepon rumah (Rizal Jibrán & Muslikhun, 2025).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan akses internet yang cepat dan stabil, persaingan di industri telekomunikasi semakin ketat. Oleh karena itu, PT Telkom dituntut untuk terus mengembangkan strategi pemasaran yang efektif agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, terutama dalam penjualan produk data seperti IndiHome dan layanan internet berbasis serat optik lainnya (Fadli, 2021). PT Telkom menyediakan paket internet dengan harga yang bervariasi, mulai dari paket basic hingga premium, sehingga mampu menjangkau berbagai segmen konsumen, dari kelas menengah hingga kelas atas (Faisal Hakim, 2017).

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara manusia berinteraksi, termasuk dalam dunia bisnis dan pemasaran. Media sosial, sebagai bagian dari ekosistem digital, tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana berbagi informasi, tetapi telah berkembang menjadi alat strategis bagi

perusahaan dalam membangun hubungan yang lebih dekat dan interaktif dengan konsumennya (Velaninur Kholifah et al., 2025).

Komunikasi dimulai semenjak manusia ada dan mengisi muka bumi ini. Seiring dengan semakin majunya peradaban manusia, maka cara dan media yang digunakan dalam berkomunikasi semakin maju juga. Kemajuan dibidang teknologi komunikasi seakan-akan telah mengubah dunia menjadi bidang yang tanpa batas, dimana segala bentuk informasi dapat begitu mudah diperoleh dengan waktu yang sangat singkat. Komunikasi merupakan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan manusia seperti informasi maupun berita dengan cepat dan jelas.

Dizaman yang semakin maju pada masa ini, cara tatap muka tidak hanya secara langsung tetapi dapat dilakukan melalui komunikasi secara tidak langsung, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih menciptakan komunikasi menjadi perantara antar sesama manusia lainnya, sehingga alat komunikasi sangat dibutuhkan sebagai penghubung komunikasi. Dengan adanya kemajuan tersebut, penyelenggaraan jasa telekomunikasi mempunyai arti yang sangat penting dalam membangun persatuan dan kesatuan bangsa, mempermudah kegiatan usaha perekonomian maupun perdagangan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa dan bernegara.

Menurut Wikipedia, internet (interconnection-networking) adalah seluruh jaringan computer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk melayani miliaran pengguna diseluruh dunia.

Saat ini, bisnis melalui internet semakin diminati. Hal tersebut terlihat dari jumlah penyedia jasa internet juga semakin bertambah jumlahnya seperti WarNet

(Warung Internet) yang memungkinkan solusi biaya murah bagi rakyat Indonesia untuk mengakses internet. Hal ini dapat dipahami karena bisnis internet ini bukan hanya bisnis akses saja tetapi juga merupakan bisnis baru, seperti bisnis online yang menjual berbagai keperluan melalui berbagai jenis situs atau website yang memudahkan pembeli.

Penggunaan jasa telekomunikasi maupun penggunaan jaringan telekomunikasi untuk keperluan sehari-hari merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat Indonesia. Oleh karena adanya kebutuhan jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi tentu adanya peran penyelenggara telekomunikasi yang mempunyai tugas untuk menyediakan jasa telekomunikasi maupun jaringan telekomunikasi.

Dengan memanfaatkan platform digital, PT Telkom mampu berkomunikasi langsung dengan konsumen, menyampaikan penawaran khusus, dan mengumpulkan umpan balik dari

pengguna. Ini tidak hanya meningkatkan kesadaran merek, tetapi juga mendorong interaksi yang lebih intensif antara perusahaan dan konsumen (Kartika Kristanti & Yanda Bara Kusuma, 2024).

Dalam konteks digital, loyalitas tidak hanya diukur dari frekuensi pembelian ulang, tetapi juga partisipasi aktif dalam komunitas digital perusahaan. Menurut (F et al., 2024), loyalitas konsumen di era digital dipengaruhi oleh kualitas interaksi di media sosial, kecepatan respons, serta kemampuan perusahaan dalam membangun kedekatan emosional dengan pelanggan melalui konten yang relevan.

Adapun pengertian Telekomunikasi menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Telekomunikasi adalah “Setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Teknologi komunikasi berhubungan dengan pengiriman dan penerimaan gelombang radio, dalam gelombang itu bisa terdapat informasi seperti suara, data, gambar, bahkan film.

Salah satu perusahaan penyelenggara yang bergerak dibidang telekomunikasi di Indonesia adalah PT Telkom Tbk yang merupakan perusahaan informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia,⁹ Salah satunya PT Telkom yang berada di Denpasar Bali. Produk yang ditawarkan oleh PT Telkom dan marak digunakan oleh masyarakat maupun perusahaan pada saat ini adalah layanan produk Indihome Fiber.

Indihome merupakan layanan digital dengan teknologi fiber optic yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastic yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Transmisi yang digunakan berasal dari sinyal laser atau LED (*Light emitting diode*), yang memiliki indeks bias yang lebih besar sehingga menghasilkan kecepatan yang maksimal.

Layanan indihome merupakan layanan Triple Play dimana terdiri dari dari Internet dengan kecepatan mulai dari 10 Mbps hingga 300 Mbps, UseeTv kabel yaitu layanan televisi interaktif dan berteknologi tinggi yang dilengkapi berbagai fitur lengkap dan telepon rumah lokal maupun interlokal. Konsumen yang ingin berlangganan indihome, dapat mendaftar langsung melalui kantor plaza Telkom atau bisa juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat Handphone dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi My Indihome atau pun melalui kontak center 147. Layanan indihome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan indihome. Sebagaimana yang tercantum dalam perjanjian, kedua belah pihak yang mana terdiri dari pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT Telkom memiliki hak dan kewajiban. Akan tetapi PT Telkom daerah Denpasar Bali tidak menerapkan

kontrak berlangganan secara tertulis dengan alasan di setiap daerah memiliki ketentuan dan kebijakan yang berbeda-beda.

Berdasarkan hal di atas perlu dipahami bahwa hak pengguna jasa atau konsumen adalah kewajiban bagi pelaku usaha dan demikian juga sebaliknya, kewajiban pengguna jasa atau konsumen merupakan hak daripada pelaku usaha. Maka dari itu, Pemerintah perlu melahirkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen supaya terwujudnya perlindungan bagi konsumen yang memberikan unsur perlindungan bagi konsumen dan kepastian hukum dari perbuatan yang merugikan konsumen.

Dengan adanya gangguan Internet berlangganan yang terjadi pada PT Telkom di Denpasar Bali, Provinsi Kepulauan Riau ini tentu harus dilakukan penelitian agar dapat mengetahui penyebab terjadinya gangguan Internet layanan produk Indihome Fiber Berlangganan di wilayah ini dan bagaimana pertanggung jawaban yang seharusnya didapat oleh pengguna jasa Internet layanan produk Indihome Fiber Berlangganan tersebut.

Maka dengan adanya paparan mengenai latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tanggung Jawab PT Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT Telkom Denpasar Bali).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif yaitu yang dilakukan secara langsung untuk memperoleh informasi. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Nana Syaodih Sukmadinata, 2013).

Lokasi tempat penulis melakukan penelitian ini meliputi Kantor PT Telkom Daerah Denpasar Bali yang terletak di Jalan Teluk Air. Objek dari penelitian ini adalah Tanggung Jawab PT Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT Telkom Denpasar Bali).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data yang telah dikumpulkan, penelitian menggunakan tiga teknik pemeriksaan triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini lazim digunakan dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas dan objektivitas temuan (Afifa & Yarham, 2023).

HASIL

1. Tanggung Jawab PT Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber

Didalam kehidupan sehari-hari komunikasi merupakan hal yang sangat penting, apalagi komunikasi dengan jarak jauh yang dapat menghubungkan satu orang dengan orang lainnya yang disebut dengan telekomunikasi. Sarana telekomunikasi yang marak digunakan oleh masyarakat yaitu Internet, karena internet merupakan sarana telekomunikasi yang cepat dan sangat canggih. Seperti masyarakat yang ada di Denpasar Bali yang memilih untuk berlangganan internet untuk keperluan komunikasi maupun bisnis. Karena telekomunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah, khususnya perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dalam hal ini adalah PT Telkom Indonesia, Tbk yang mempunyai banyak cabang yang tersebar diseluruh kota di Indonesia seperti PT Telkom daerah Denpasar Bali.

Pada pasal 1 huruf (e) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak. Sedangkan pasal 3 ketentuan berlangganan telekomunikasi menyatakan bahwa pelanggan adalah badan hukum atau perseorangan yang telah menandatangani perikatan dengan PT Telkom untuk berlangganan dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.

Salah satu kewajiban penyelenggara telekomunikasi yang ada didalam Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi adalah Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya. Selain Undang-undang nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pemerintah juga mengeluarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang mengatur khusus dan terperinci mengenai. Hak dan kewajiban pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, banyak pelanggan yang menggunakan paket Internet Indihome Fiber berlangganan merasa dirugikan dan haknya sebagai pelanggan tidak terpenuhi karena adanya gangguan pada jaringan internet berlangganan mereka secara terus menerus, padahal mereka sudah memberitahukan pengaduan mengenai internet berlangganan mereka yang mengalami gangguan jaringan, tapi dari pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali itu sendiri lambat dalam menangani permasalahan tersebut, sehingga pelanggan merasa kecewa dan dirugikan atas gangguan internet Indihome Fiber itu sendiri. Apalagi rata-rata pelanggan yang menggunakan internet tersebut untuk keperluan bisnis, perkantoran, sekolah maupun untuk keperluan komunikasi sehari-hari, sehingga gangguan internet berlangganan tersebut sangat menghambat kepentingan pelanggan.

Berikut merupakan jawaban responden mengenai gangguan jaringan Indihome Fiber berlangganan oleh PT Telkom daerah Denpasar Bali :

Tabel 01. Internet berlangganan mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Sering	18	46%
2	Kadang-kadang	21	54%
3	Tidak pernah	-	-
Jumlah		39	100%

Dari hasil wawancara terhadap pelanggan internet berlangganan di PT Telkom daerah Denpasar Bali, bahwa 18 (46%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa internet berlangganan mereka sering mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat. Sedangkan 21 (54%) pelanggan pernah mengalami gangguan jaringan serta koneksi yang lambat. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami, bahwa gangguan jaringan serta koneksi yang lambat pada jaringan Internet Indihome Fiber berlangganan tersebut sangat menghambat dan merugikan pelanggan.

Pelanggan yang mengalami kerugian terhadap gangguan jaringan serta koneksi yang lambat pada internet berlangganan harus diberikan pertanggung jawaban, karena tanggung jawab dari pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali merupakan hak pelanggan yang harus dipenuhi.

Lebih lanjut didalam kuesioner penulis mengajukan pertanyaan kedua tentang kerugian yaitu :

Tabel 02. Pelanggan merasa dirugikan jika terjadi gangguan internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Iya	39	100%
2	Kadang-kadang	-	-

Jumlah	39	100%
--------	----	------

Dari hasil wawancara diatas, 39 (100%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan merasa dirugikan akibat gangguan internet berlangganan tersebut, karena rata-rata pelanggan menggunakan internet berlangganan untuk keperluan sehari-hari dan pekerjaan maupun bisnis.

Dalam peraturan perundang-undangan, perbuatan yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah pelanggan yaitu perbuatan yang melanggar hukum dan pelanggan dapat melakukan tuntutan berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 8 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mengenai hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini adalah PT Telkom.

Mengenai kerugian pelanggan yang ditimbulkan akibat gangguan jaringan internet pada Indihome Fiber berlangganan, PT Telkom daerah Denpasar Bali tidak mengganti dalam bentuk kompensasi maupun pemberian secara cuma-cuma pada paket pelanggan tapi PT Telkom daerah Denpasar Bali hanya bertanggung jawab memperbaiki jaringan Internet yang bermasalah kecuali pelanggan yang vocal atau dalam artian *Hard Complain*.

Berikut merupakan jawaban pelanggan mengenai informasi yang diberikan dari pihak PT Telkom mengenai gangguan pada internet berlangganan tersebut :

Tabel 03. Informasi dari pihak PT Telkom kepada pelanggan jika akan ada terjadinya gangguan pada internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak pernah	39	100%
2	Kadang-kadang	-	-
Jumlah		39	100%

Dari hasil wawancara diatas, 39 (100%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan tidak diberikan informasi apapun jika ada gangguan pada internet berlangganan pada layanan Indihome Fiber sehingga pelanggan kebingungan dan tidak nyaman akan gangguan pada jaringan internet tersebut.

Jika dilihat pada pasal 4 ayat (1) dan ayat (3) mengenai hak dan kewajiban konsumen pada Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak PT Telkom tidak memberikan kenyamanan ataupun informasi mengenai gangguan pada jaringan internet tersebut. Pihak PT Telkom hanya menyampaikan permintaan maaf dan segera memperbaiki jaringan yang rusak tersebut. Padahal, PT Telkom menyimpan semua data pelanggan sehingga mudah bagi PT

Telkom untuk menyampaikan informasi mengenai gangguan jaringan yang akan terjadi tersebut. secara tidak langsung, PT Telkom mengabaikan point pada pasal 8 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Berikut merupakan jawaban pelanggan mengenai keluhan yang disampaikan pada pihak PT Telkom :

Tabel 04. Pelanggan menyampaikan keluhan jika terjadi gangguan terhadap internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Iya	39	100%
2	Kadang-kadang	-	-
Jumlah		39	100%

Dari hasil wawancara diatas, 39 (100%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan menyampaikan keluhan jika terjadi gangguan terhadap internet berlangganan tersebut. karena pelanggan sangat membutuhkan jaringan internet untuk kepentingan pelanggan.

Berikut merupakan jawaban pelanggan ganti rugi serta pertanggung jawaban dari pihak PT Telkom atas terjadinya gangguan pada internet berlangganan :

Tabel 05. Pelanggan mendapatkan ganti rugi serta pertanggung jawaban dari pihak PT Telkom atas terjadinya gangguan pada internet berlangganan

No	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)
1	Iya	30	77%
2	Kadang-kadang	9	23%
Jumlah		39	100%

Dari hasil wawancara terhadap pelanggan internet berlangganan di PT Telkom daerah Denpasar Bali, bahwa 30 (77%) pelanggan Indihome Fiber berlangganan menyatakan bahwa pelanggan mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali, tapi tidak diberi kompensasi apapun seperti pengurangan tagihan ataupun penambahan add on pada paket pelanggan, teknisi hanya sekedar memperbaiki jaringan tersebut dan member garansi perbaikan selama 2 bulan sejak terjadinya gangguan internet tersebut. 80

Sedangkan 9 (23%) pelanggan terkadang tidak diberikan pertanggung jawaban dalam perbaikan gangguan jaringan internet dan tidak pernah diberikan kompensasi, sehingga beberapa pelanggan memilih untuk putus berlangganan Indihome Fiber pada PT Telkom daerah DENPASAR BALI karna pelanggan tidak mendapatkan perhatian ataupun pertanggung jawaban padahal pelanggan sudah melaporkan pengaduan atau pun komplain ke pihak PT Telkom tidak hanya itu

lambatnya penanganan dalam perbaikan jaringan tersebut membuat pelanggan lebih memilih untuk berhenti berlangganan.

Hasil dari observasi dan wawancara yang penulis lakukan, teknisi memberikan garansi gangguan Indihome selama 2 bulan untuk bagi pelanggan yang telah melapor gangguan internet pada paket indihome fiber tersebut serta meninggalkan contact person kepada pelanggan agar mudah dihubungi serta mengerjakan secara tuntas WO (*Work Order*) gangguan yang ada, walaupun melewati jam kerja teknisi (pukul 17.00 wib keatas) dan informasi dari teknisi tersebut menjelaskan bahwa kurangnya tenaga teknisi pada PT Telkom daerah Denpasar Bali sehingga lambatla penyelesaian perbaikan terhadap jaringan pelanggan.⁸¹

Dalam hal menyampaikan keluhan, PT Telkom telah menyediakan layanan untuk mempermudah konsumen dalam menyampaikan keluhan atau melaporkan gangguan yang dialami bisa langsung datang ke Plasa Telkom terdekat atau melalui call center 147, *facebook: Telkomcare*, *Twitter: @telkomcare* dan *aplikasi MyIndihome* ataupun melalui Email consumercare@telkom.co.id. Akan tetapi kurangnya pengetahuan pelanggan dan kurangnya sosialisasi kepada pelanggan menyebabkan pelanggan merasa dirugikan. Dan sebagian pelanggan Indihome di PT Telkom Daerah Denpasar Bali belum terlalu fasih untuk menjelaskan mengenai laporan gangguan internet yang terjadi sehingga pelanggan lebih memilih untuk memaklumi apabila terjadi gangguan pada internet mereka.

Dari hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa PT Telkom daerah Denpasar Bali masih kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan aturan pada Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang

Dan apabila terjadinya gangguan internet pada jaringan Indihome Fiber pelanggan hanya diselesaikan melalui musyawarah dan tidak ada nya pengawas dari Badan Perlindungan Konsumen yang mengawasi secara langsung bagaimana pelayanan Telkom Daerah Denpasar Bali konsumen pada konsumen. Dan menurut pelaku usaha sendiri mereka telah menjalankan tugas sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*).

Jika dilihat kembali apabila konsumen atau pengguna jasa ingin melaporkan pelayanan yang tidak baik ke pihak pnyedia jasa dapat dilaporkan dan diadukan ke website yang dimiliki setiap pelaku usaha maupun produsen. Sehingga konsumen atau pengguna jasa tidak lagi harus menghabiskan waktu maupun pulsa untuk mengadukan layanan yang kurang baik yang diterima oleh konsumen. Pada perkembangan teknologi masa kini, konsumen bisa melaporkan atau mengadukan kerugian atau komplek kepada pihak produsen ataupun penyedia jasa mekaku *website* , *call center*, maupun email.

Akan tetapi, yang menjadi pertanyaan apakah dengan kemudahan pengaduan kerugian dan komplek dari konsumen atau pelanggan tersebut akan ditanggapi secara cepat oleh penyedia jasa atau produsen? hal ini belum bias terjamin. Dalam berbagai kasus, ada yang diselesaikan oleh pelaku usaha, tapi masih banyak juga kerugian yang dialami konsumen yang terabaikan begitu saja hal inilah yang menjadi persoalan.

Apabila tidak berhasil, maka langkah selanjutnya yaitu dengan membuat pengajuan permohonan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan ditempat konsumen berada. Jika pelaku usaha menolak dan tidak memberi tanggapan maupuntidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan pengguna jasa tersebut secara musyawarah, maka konsumen atau pelanggan dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

2. Faktor Penyebab Kerugian yang dialami Pelanggan Indihome Fiber

Mengenai faktor penyebab kerugian yang dialami pengguna internet berlangganan penulis telah melakukan wawancara dengan Kepala Teknisi PT Telkom daerah Denpasar Bali. Kepala Teknisi PT Telkom daerah Denpasar Bali Bapak Helmi, Faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber ada 2, yaitu:

a. Faktor fisik

Jaringan bawah tanah yang semula dipinggir, setelah pelebaran jalan, akan berada di tengah-tengah jalan. Kemudian, jalan ini setiap hari digilas oleh truk, mobil gandengan, dan traktor-tractor yang beratnya mencapai puluhan ton. Kabel dibawahnya sedikit banyak akan mendapat tekanan-tekanan dan guncangan mekanis. Hal ini dapat mempengaruhi keadaan mutu hubungan telekomunikasi yang disalurkan melalui kabel tersebut.

b. Faktor non fisik

Gangguan NonLos adalah gangguan dengan kondisi nonfisik yg mengakibatkan ketidaknyamanan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan indihome. Gangguan nonLos mencakup banyak hal dan disebabkan banyak faktor dan memiliki jenis-jenis tersendiri seperti: gangguan isolir karena Terlambat melunasi tagihan (tanggl 4-20 setiap bulan diatas tanggal 20 diisolir secara otomatis oleh kantor pusat), redaman tinggi, internet stop, PON blinkin, tv error, ONT rusak, adptor listrik ont/stb rusak, unbind STB, setting wifi, dll sebagainya.

Internet lelet, biasanya terjadi akibat terlalu banyak perangkat yg masuk ke modem wifi (melebihi kapasitas) dan Wifi di bobol oleh pihak lain.

Lupa kata sandi (lupa password login ke modem wifi dan sering melakukan riset (merubah ke pabrik) dan membuat batas akses masuk jika sudah sampai batas, maka perangkat yang lain tidak bisa akses masuk (meskipun tau password) max : 32 akses yang masuk.

Berikut contoh gangguan internet pada pelanggan Indihome PT Telkom Daerah Denpasar Bali:

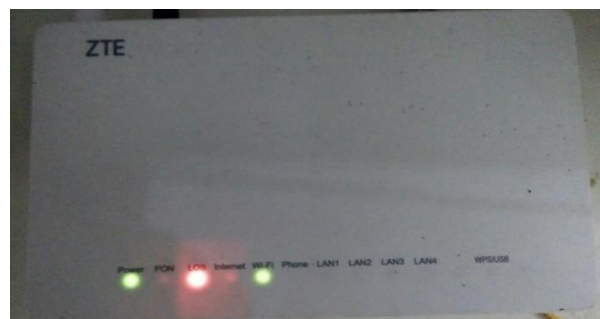
Contoh akibat pekerjaan dari dinas PU yang melakukan pelebaran jalan atau pembuatan drainage/saluran air mengakibatkan kabel tanah (tembaga) dan kabel Fiber Optik tanam milik PT Telkom daerah Denpasar Bali putus dan rusak daerah Denpasar Bali putus dan rusak.



Contoh akibat dari faktor alam, cuaca yang ekstrim mengakibatkan pohon-pohon tumbang dan menyebabkan kabel atas tanah terputus dan kendur.



Berikut contoh gangguan LOS pada internet pelanggan yang bisa terlihat langsung pada perangkat modem pelanggan.



Menurut penulis, gangguan tersebut sebenarnya hal yang wajar apabila gangguan jaringan internet itu sesekali terjadi, karena faktor-faktor yang diakibatkan diluar kesalahan pihak PT Telkom

itu sendiri hanya saja kurangnya pengawasan dan pemeliharaan jaringan fisik maupun non fisik pada layanan Indihome Fiber.

Meskipun demikian, seharusnya pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali juga harus siap dan lebih mewaspadai apabila akan terjadi gangguan pada jaringan tersebut dan lebih tanggap dan tidak lalai dalam memperbaiki jaringan tersebut, sehingga tidak merugikan pelanggan.

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa PT Telkom daerah Denpasar Bali tersebut lambat dalam memberikan penanganan akibat terjadinya gangguan internet berlangganan tersebut. PT Telkom berkewajiban memelihara jaringan telekomunikasi yang merupakan tugas PT Telkom selaku BUMN. Pemeliharaan jaringan telekomunikasi ini bertujuan agar pelanggan dapat menikmati internet berlangganan tanpa adanya gangguan. Akan tetapi, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan semua responden menyatakan pernah bahkan sering mengalami gangguan pada internet berlangganan tersebut.

Menurut pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali, kendala dalam pemenuhan hak terhadap pelanggan itu disebabkan oleh Penyalahgunaan perangkat telekomunikasi oleh pelanggan dan terlambat dalam pelunasan tagihan serta perangkat yang on 24 jam.

Bagaimanapun alasannya hal yang dapat memutuskan koneksi internet pada pelanggan tetap saja berdampak pada kerugian konsumen atau pengguna jasa. Pengguna jasa yang dimaksudkan pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia yang harus tetap dilindungi. Ada beberapa undang-undang yang tepat untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Secara garis besar peraturan perlindungan konsumen pada dasarnya mengatur mengenai kaidah tanpa memandang jenis barang/jasa yang dibeli/dilanggan, konsumen dilindungi Pasal 4 huruf (b) yang berbunyi “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.”

Akibat dari ketidaksesuaian seperti ini, Undang-undang perlindungan konsumen, pada pasal 7 huruf (f) dan (g) disebutkan bahwa perusahaan penyedia barang atau jasa “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Aturan pada perlindungan konsumen smengatur secara tegas dan terperinci apabila pelaku usaha menolak ataupun tidak memberikan tanggapan dan juga ganti rugi atas kerugian yang dialami

konsumen, maka konsumen dapat menggugat dan membuat pengaduan permohonan kepada BPSK atau dapat mengajukan laporan ke peradilan.

Namun, sebelum berbicara soal ganti rugi, pada suatu kasus terganggunya layanan, seperti koneksi internet atau sebagainya, perusahaan penyedia jasa pertama-tama harus segera menginformasikan permasalahan yang terjadi pada pelanggannya dan apa penyebab permasalahan terganggunya internet serta menginformasikan berapa lama perbaikan tersebut dilakukan. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus diberikan dan merupakan hak konsumen mendapatkan kejelasan informasi.

Dalam hal minimnya informasi ataupun pengetahuan yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen termasuk dampak masalah dan kerugian yang dialami konsumen sehingga hak konsumen sering terabaikan. Dan ada lagi permasalahan terkait hak pengguna barang dan jasa yang tidak sesuai dengan nilai yang telah dibayarnya. Pelanggan bisa saja meminta ganti rugi atau pertanggung jawaban dari penyedia jasa salah satunya melalui pengadilan, akan tetapi dengan proses yang panjang. Hal ini tidak akan terjadi apabila penyedia jasa dapat mempertahankan kualitas barang atau jasa dan juga menganggapi pengaduan atau keluhan pelanggan.

PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab PT Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber

Hubungan hukum antara PT Telkom Indonesia sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dengan pelanggan IndiHome Fiber merupakan hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian berlangganan. Dalam hubungan tersebut, PT Telkom berkedudukan sebagai pelaku usaha yang berkewajiban memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diperjanjikan, sedangkan pelanggan berkedudukan sebagai konsumen yang memiliki hak untuk memperoleh layanan yang berkualitas, aman, dan berkesinambungan. Hubungan hukum tersebut juga menimbulkan tanggung jawab bagi PT Telkom apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan isi perjanjian maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian Hanabila Chaniago, R. Suharto, dan Siti Malikhatun Badriyah menjelaskan bahwa perjanjian berlangganan IndiHome merupakan perjanjian baku yang tetap harus memenuhi prinsip keseimbangan hak dan kewajiban para pihak sehingga tidak boleh mengurangi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Hanabila Chaniago et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian di PT Telkom Daerah Denpasar Bali diketahui bahwa sebanyak 46% pelanggan sering mengalami gangguan jaringan internet, sedangkan 54% pelanggan menyatakan kadang-kadang mengalami gangguan jaringan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas

layanan internet belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Gangguan tersebut berdampak pada aktivitas pekerjaan, pendidikan, usaha, dan komunikasi sehingga seluruh responden menyatakan mengalami kerugian akibat terganggunya layanan internet.

Apabila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelanggan memiliki hak memperoleh kenyamanan, keamanan, serta informasi yang benar mengenai jasa yang digunakan. Oleh karena itu, ketika terjadi gangguan layanan yang menyebabkan pelanggan tidak dapat menikmati jasa sebagaimana mestinya, PT Telkom sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan bentuk pertanggungjawaban yang layak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban PT Telkom lebih banyak diwujudkan melalui perbaikan jaringan oleh teknisi dan pemberian garansi perbaikan selama dua bulan. Namun demikian, PT Telkom pada umumnya tidak memberikan kompensasi berupa pengurangan biaya berlangganan maupun penggantian kerugian yang dialami pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab masih berorientasi pada pemulihan jaringan, belum sepenuhnya memenuhi prinsip ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, dan Rosalia Dika Agustanti yang menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen IndiHome belum optimal karena bentuk pertanggungjawaban PT Telkom lebih banyak berupa penyelesaian gangguan teknis dibandingkan pemberian kompensasi atas kerugian konsumen. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Wicaksono et al., 2021).

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa seluruh responden menyatakan tidak pernah memperoleh informasi dari PT Telkom apabila akan terjadi gangguan jaringan internet. Padahal pemberian informasi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Kurangnya informasi tersebut menyebabkan pelanggan tidak dapat mengantisipasi dampak gangguan terhadap aktivitasnya sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan kerugian.

Menurut penelitian Tuti Kelana Sembiring, penyedia jasa internet berkewajiban memberikan pelayanan yang baik, termasuk menyampaikan informasi mengenai penyebab gangguan, estimasi waktu perbaikan, serta penyelesaian pengaduan secara cepat. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka hak konsumen sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi tidak terlaksana secara optimal (Kelana Sembiring, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dianalisis bahwa tanggung jawab PT Telkom Daerah Denpasar Bali belum sepenuhnya memenuhi prinsip perlindungan konsumen. Perusahaan

memang telah melakukan perbaikan jaringan sebagai bentuk tanggung jawab teknis, tetapi belum memberikan kompensasi atas kerugian pelanggan dan belum memberikan informasi yang memadai mengenai gangguan layanan. Oleh karena itu, pelaksanaan tanggung jawab PT Telkom masih perlu ditingkatkan agar selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

2. Faktor Penyebab Kerugian Pelanggan IndiHome Fiber

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Teknisi PT Telkom Daerah Denpasar Bali, faktor penyebab kerugian pelanggan dibedakan menjadi faktor fisik dan faktor nonfisik.

Faktor fisik meliputi kerusakan kabel bawah tanah akibat proyek pelebaran jalan, putusnya kabel fiber optik karena pekerjaan alat berat, serta gangguan akibat cuaca ekstrem yang menyebabkan pohon tumbang dan merusak jaringan telekomunikasi. Gangguan tersebut mengakibatkan pelanggan tidak dapat menggunakan layanan internet sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan kerugian.

Sementara itu, faktor nonfisik meliputi keterlambatan pembayaran tagihan, kerusakan modem (ONT), redaman jaringan, kesalahan konfigurasi perangkat, terlalu banyak perangkat yang terhubung ke jaringan Wi-Fi, maupun penggunaan jaringan oleh pihak lain tanpa izin. Faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan koneksi internet menjadi lambat bahkan terputus.

Menurut Anggi Safitri Sutan Syaflī, dkk. meskipun gangguan jaringan dapat disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendali PT Telkom, perusahaan tetap memiliki kewajiban melakukan pemeliharaan jaringan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan penyelesaian yang cepat agar kerugian konsumen dapat diminimalkan (Anggi Safitri Sutan Syaflī et al., 2023).

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah teknisi menjadi salah satu penyebab lambatnya proses penanganan gangguan. Akibatnya, pelanggan harus menunggu cukup lama hingga jaringan kembali normal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain faktor alam dan faktor teknis, faktor internal perusahaan juga memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian Elrico Yehezkiel Lumi menyatakan bahwa penyelenggara jasa telekomunikasi memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas layanan serta melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa. Dengan demikian, apabila gangguan terjadi karena kelalaian penyelenggara jasa, maka konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum dan ganti rugi sesuai ketentuan Undang-Undang Telekomunikasi dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Elrico Yehezkiel Lumi, 2021).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa penyebab kerugian pelanggan tidak hanya berasal dari faktor eksternal berupa kerusakan jaringan dan kondisi alam, tetapi juga

dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, yaitu lambatnya penanganan gangguan, keterbatasan sumber daya teknis, serta kurang optimalnya penyampaian informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, PT Telkom perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemeliharaan jaringan secara berkala, penambahan tenaga teknis, serta penerapan sistem informasi gangguan yang lebih efektif agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal.

KESIMPULAN

Tanggung Jawab PT Telkom terhadap Pelanggan Indihome Fiber terkait Gangguan Jaringan Internet yang terjadi di PT Telkom daerah Denpasar Bali tersebut menurut peneliti pihak penyelenggara kurang bertanggung jawab atas kesalahan dan kelalaian yang menyebabkan gangguan pada jaringan internet Indihome fiber. Kurangnya pengawasan serta pemeliharaan jaringan, sehingga pelanggan merasa dirugikan selaku pengguna Indihome Fiber serta lambatnya penanganan dari pihak PT Telkom daerah Denpasar Bali itu sendiri dalam memperbaiki jaringan. Lemahnya tingkat kesadaran terhadap aturan yang telah ditetapkan sebagaimana mestinya, seharusnya selaku pelaku usaha juga harus memperhatikan peraturan dalam memenuhi kewajiban sebagai penyelenggara telekomunikasi. Faktor penyebab kerugian yang dialami pelanggan Indihome Fiber terkait gangguan jaringan internet pada PT Telkom, yaitu : 1. Faktor fisik a) Gangguan yang diakibatkan dari pembangunan jalan yang disertai dengan penggalian jalan atau tanah yang menyebabkan kabel tersebut putus. a) Gangguan yang diakibatkan oleh faktor alam yang menyebabkan pemancar radio 96 bermasalah sehingga menyebabkan kualitas internet terganggu dan gangguan yang diakibatkan oleh cuaca ekstrim yang mengakibatkan pohon tumbang dan berdampak putusnya kabel jaringan atas tanah. c) Gangguan Internet Los (*Fiber optic* putus). 2. Faktor non fisik a) Gangguan internet yang disebabkan karena DNS drop dan Bandwidth penuh, sehingga harus diperluas dan harus dikembangkan. b) NonLos dan terlambat pelunasan tagihan yang menyebabkan perangkat pelanggan terisolir.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, Y., & Yarham, M. (2023). Dampak Penggunaan QRIS Pada Pelaku UMKM di Kota Padangsidempuan (Studi Kasus pada Coffee Shop Kopi Koe). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(2), 133–143. <https://doi.org/10.24260/jkubs.v2i2.2089>
- Anggi Safitri Sutan Syafli, Theresia Louize Pesulima, & Ronald Fadly Sopamena. (2023). Tanggung Jawab PT. Telkom Indonesia (Persero), Tbk Atas Layanan Jasa Indonesia Digital Home. *PATTIMURA Law Study Review*, 1(2), 394–402. <https://doi.org/https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i2.11785>

- Elrico Yehezkiel Lumi. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Menggunakan Internet IndiHome Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. *Lex Privatum*, 11(1).
- F, Irena., M.G, Dewantoro., G, Gosal., Megawati, M., D.G.E, Tantama., S, Thutano., & R.Y, Ningsih. (2024). Analisis Peran Media Sosial terhadap Peningkatan Loyalitas Konsumen di Era Digital Modern. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 2(3), 227–239. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v2i3.196>
- Fadli, M. F. (2021). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif pada PT. Telkom Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*, 11(1), 001. <https://doi.org/10.51195/iga.v11i1.148>
- Faisal Hakim. (2017). *Analisis Strategi Pemasaran Produk Indihome PT Telkom Witel Bandung*. Universitas Telkom Bandung.
- Hanabila Chaniago, R. Suharto, & Siti Malikhatun Badriyah. (2022). Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Wifi Indihome. *Diponegoro Law Journal*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/dlj.2022.34615>
- Kartika Kristanti, & Yanda Bara Kusuma. (2024). Social Media Specialist & Strategi Pemasaran PT. Telkom Landmark Tower Surabaya. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.62335/z3x5n328>
- Kelana Sembiring, T. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Sakato Ekasakti Law Review*, 1(2), 49–53. <https://doi.org/10.31933/0k5hvd73>
- Na SyaodihNa Sukmadinata. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Rizal Jibrán, & Muslikhun. (2025). Strategi Pemasaran Hybrid Indihome (Door-To-Door dan Digital Marketing) di Witel Surabaya. *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 21(11), 131–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.2324/1b45rg64>
- Velaninur Kholifah, Margaretha Evi Yuliana, & Adelya Ardhana. (2025). Manajemen Komunikasi Digital PT Telkom Witel Solo: Upaya Meningkatkan Loyalitas Konsumen di Media Sosial. *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, 2(1), 100–107.
- Wicaksono, R., Nugroho, A. A., & Agustanti, R. D. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Indihome Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 149–159. <https://doi.org/10.31289/jiph.v8i2.4793>