

Pemenuhan Hak Konsumen dalam Penggunaan Kuota Internet Sistem FUP

¹Moh. Ismail Mantolongi, ²Weny Almoravid Dungga, ³Mohamad Taufiq Zulfikar Sarson,

Universitas Negeri Gorontalo^{1,2,3}

Email : ismantolongi31@gmail.com , wenyad@ung.ac.id , taufiqsarsonlaw@ung.ac.id

ABSTRACT: *This study aims to determine and analyze the form of fulfillment of consumer rights of IndiHome service provider users in the Laws and Regulations in Indonesia due to the FUP system and the responsibility of the IndiHome provider towards consumers due to the FUP system. This study is classified as normative research with a historical approach, comparative approach and conceptual approach. Legal materials are collected through document studies, then analyzed prescriptively. The results of the study indicate that consumer rights and the responsibilities of business actors, namely Indihome, have been regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Although it has been regulated in the Laws and Regulations, this situation is no longer effective because when an error occurs, Indihome can be released from its responsibility. For this reason, it is necessary to revise Article 27 letter b of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

Keywords: *Indihome, Consumer, Standard Clause*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pemenuhan hak konsumen pengguna jasa provider IndiHome dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia akibat sistem FUP serta tanggung jawab dari provider IndiHome terhadap konsumen akibat sistem FUP. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan pendekatan historis, pendekatan perbandingan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum dihimpun melalui studi dokumen, kemudian dianalisis secara preskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha yakni Indihome telah diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999. Meskipun telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan keadaan tersebut tidak lagi efektif karena ketika terjadi kesalahan Indihome dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya. Untuk itu, perlu melakukan revisi pasal 27 huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Indihome, Konsumen, Klausula Baku

1. PENDAHULUAN

Sejak diluncurkan pada tahun 2015, IndiHome Fiber telah mendapat reaksi yang luar biasa dari konsumen. Upaya Indonesia Digital Network Telkom mendukung layanan ini dengan membangun infrastruktur berbasis fiber-optic yang dapat menawarkan koneksi internet dengan kecepatan hingga ratusan megabit per detik (Mbps), sehingga lebih canggih, dapat diandalkan, stabil, dan cepat. (Lumi, Wongkar, dan Tooy, UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999).

IndiHome merupakan layanan *triple play* dari Telkom yang mencakup telepon, internet, dan *Internet Protocol Television* (IPTV). Layanan Indihome dapat dilengkapi dengan berbagai fitur/konten/layanan bernilai tambah (Jasnita) seperti Indihome View, Melon, akses seamless wifi.id dan Trend Micro Internet Security yang menyediakan akses internet melalui jaringan broadband berkapasitas tinggi. (Wicaksono, Nugroho, dan Agustanti,).

Demi menjaga kualitas internet tetap stabil, Indihome menggunakan sistem Fair Usage Policy atau FUP. FUP merupakan kebijakan yang mengurangi kecepatan akses Internet ketika

kuota penggunaan data tertentu tercapai. PT Telkom mulai resmi menerapkan sistem FUP pada layanan Indihome pada tanggal 1 Februari 2016. Kebijakan ini sangat merugikan pengguna layanan ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan kuota internet, karena seharusnya sistem kuota tidak terbatas.

Mengingat diterapkan secara sepihak, regulasi FUP PT Telkom tidak diragukan lagi sangat merugikan pelanggan IndiHome. Perubahan kebijakan layanan yang diterapkan oleh PT Telkom tanpa adanya sosialisasi, pemberitahuan langsung, atau izin pelanggan telah membuat pelanggan tidak puas, terutama yang memiliki kebutuhan layanan Internet yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Indihome telah melanggar klausul dasar yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 Ayat 1 Huruf G.

Pasca penerapan kebijakan FUP, masih terdapat keluhan dari pelanggan bahwa meskipun penggunaan FUP di bawah batas pemakaian, namun kualitas Internet tidak stabil, yang tentunya merugikan konsumen dan menghambat aktivitas mereka yang sebelumnya mengandalkan jaringan Internet. Konsumen layanan Internet tentunya mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atau kompensasi atas ketidaknyamanan atau kerugian yang dialaminya. Setiap orang berhak atas perlakuan yang sama di hadapan hukum, pengakuan hukum yang adil, keamanan, perlindungan, dan kepastian, sesuai dengan Pasal 28D ayat (1) UUD Republik Indonesia 1945.

Jika sisa kuota FUP tersisa, maka otomatis akan direset sehingga hak yang seharusnya masih menjadi milik konsumen justru terlanggar, dan tidak jelas arah sisa kuota FUP tersebut akan dikemanakan. Tentu saja hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 ayat d dan h, yang mengatur hak konsumen sehubungan dengan produk dan/atau jasa yang mereka gunakan. kemampuan untuk menyuarakan keluhan dan komentar. hak atas pembayaran dan/atau ganti rugi dalam hal barang dan/atau jasa yang diterima tidak memenuhi syarat yang menjadi hak atau tidak sesuai dengan perjanjian. (Lihat Pasal 4 Huruf d dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Selain itu, Pasal 19 Ayat (1) menyatakan bahwa pelaku korporasi bertanggung jawab atas kerugian konsumen, polusi, dan/atau kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dialihkan. (Lihat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Berdasarkan kerugian yang dialami oleh konsumen terkait kualitas internet dan kebijakan FUP yang diterapkan oleh pihak Indihome maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Yuridis Terkait Hak Konsumen Dalam Penggunaan Kuota Internet Sistem FAIR USAGE POLICY”**.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pemenuhan hak konsumen pengguna jasa provider IndiHome dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia akibat sistem FUP?
2. Bagaimana Tanggung Jawab dari provider IndiHome terhadap konsumen akibat sistem FUP?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum normatif digunakan sebagai jenis penelitian ini. Karena informasi yang dikumpulkan berasal dari sumber sekunder dan bahan pustaka, maka penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum kepustakaan. Buku-buku, korespondensi pribadi, dan catatan resmi pemerintah adalah contoh sumber sekunder. Penelitian hukum normatif adalah proses mengidentifikasi doktrin, aturan, dan prinsip-prinsip hukum serta mengembangkan ide-ide baru untuk mengatasi isu-isu hukum.(Mukti Fajar dan Yulianto Achmad,2010).

Teknik analisis data pada dasarnya tergantung pada jenis data, dan untuk penelitian hukum normatif yang hanya mengenal data sekunder yang terdiri dari sumber hukum primer, sekunder, dan tersier, maka pengolahan dan analisis sumber hukum tidak dapat melepaskan diri dari berbagai penafsiran yang dikenal dalam ilmu hukum.(Amiruddin dan Zainal Asikin,2006).

Memahami berbagai literatur memainkan peran penting dalam penelitian normatif. Tinjauan literatur adalah kegiatan yang secara kritis menelaah materi yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian. Bahan-bahan kepustakaan yang dikumpulkan dari undang-undang, peraturan-peraturan, dan dokumen-dokumen resmi lainnya ditelaah, dianalisis secara sistematis, dan ditarik kesimpulan dari gagasan-gagasan yang diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk pemenuhan hak konsumen pengguna jasa provider IndiHome dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia akibat sistem FUP.

Perkembangan perusahaan penyedia jasa tidak terlepas dari perlindungan hak-hak konsumen. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat sembilan hak konsumen, delapan diantaranya diatur secara jelas dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah.(Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa;

- c. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
- e. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- f. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
- i. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Setiap elemen kehidupan manusia akan sangat terpengaruh oleh perkembangan dan ekspansi ekonomi, globalisasi, dan kemajuan teknologi, terutama di bidang perdagangan dan industri yang menyediakan komoditas dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dasar. Pelaku usaha diuntungkan dengan kondisi ini karena produk yang dihasilkannya, dan konsumen akan lebih mudah mendapatkan barang atau jasa dengan harga yang kompetitif. Meskipun terdapat manfaat positif antara pelaku usaha dan konsumen, namun juga terdapat kerugian karena hal ini akan menimbulkan ketidakseimbangan posisi kedua kelompok tersebut, dimana pelaku usaha diposisikan sebagai pemasok dan konsumen berada pada posisi yang lebih lemah. (Maharani dan Darya Dzikra).

UUPK menjamin perlindungan konsumen yang merupakan kepastian hukum bagi seluruh kebutuhan konsumen, mulai dari benih yang masih dalam kandungan hingga tempat peristirahatan terakhir konsumen hingga pemakaman dan segala kebutuhan yang timbul di antaranya. Kepastian hukum secara umum meliputi segala upaya yang berbasis sumber daya manusia dan hukum untuk senantiasa memberi kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh atau mengambil keputusan atas barang dan/atau jasa yang dibutuhkan dan digunakannya, serta melindungi hak-haknya apabila kebutuhannya itu dilanggar oleh pelaku usaha yang memasok barang dan/atau jasa tersebut. (Apriani, Zubaedah, dan Atsar,).

Bentuk pemenuhan hak konsumen menggunakan jasa internet Indihome dalam konteks FUP yaitu:

1. Hak Atas Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai ketentuan FUP yang diterapkan oleh IndiHome. Dalam hal ini, IndiHome harus memberikan penjelasan lengkap tentang batasan penggunaan data, termasuk kecepatan internet setelah melewati batas FUP. Misalnya, untuk paket 10 Mbps, setelah mencapai 300 GB, kecepatan internet akan turun menjadi 7,5 Mbps dan seterusnya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf c “Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa”.

Penyedia layanan seperti IndiHome wajib memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai ketentuan FUP kepada pelanggan. Hal ini mencakup detail tentang kecepatan internet yang akan diterima setelah mencapai batas pemakaian tertentu dan cara menghitung penggunaan data. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai ketentuan FUP yang diterapkan oleh IndiHome. Dalam hal ini, IndiHome harus memberikan penjelasan lengkap tentang batasan penggunaan data, termasuk kecepatan internet setelah melewati batas FUP. Misalnya, untuk paket 10 Mbps, setelah mencapai 300 GB, kecepatan internet akan turun menjadi 7,5 Mbps dan seterusnya. Kewajiban ini diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Hak untuk Memilih dan Mendapatkan Barang/Jasa

Konsumen memiliki hak untuk memilih paket layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. IndiHome menyediakan berbagai paket dengan ketentuan FUP yang berbeda. Pasal 4 Huruf a menyatakan bahwa konsumen berhak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

3. Hak Atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan

Konsumen berhak atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan internet. Penerapan FUP seharusnya tidak mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses internet. Pasal 2 ayat 1 menekankan bahwa perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

4. Hak untuk Didengar Pendapat dan Keluhan

IndiHome harus menyediakan saluran bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan terkait penerapan FUP. Menurut Pasal 4 Huruf d, konsumen berhak didengar pendapat

dan keluhan atas barang/jasa yang digunakan, sehingga mereka dapat menyampaikan ketidakpuasan atau masalah yang dihadapi.

5. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi, Ganti Rugi, dan Penggantian

Jika pengguna merasa dirugikan akibat penerapan FUP yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan informasi awal, mereka berhak untuk meminta kompensasi atau ganti rugi. Pasal 4 Huruf h menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Penerapan sistem FUP oleh IndiHome harus memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyampaian informasi yang jelas mengenai ketentuan FUP, pilihan paket layanan yang sesuai, serta mekanisme penyelesaian keluhan menjadi kunci dalam memenuhi hak-hak konsumen. Dengan demikian, hak-hak tersebut dapat terlindungi secara efektif dalam praktik penggunaan jasa IndiHome.

Tanggung Jawab dari provider IndiHome terhadap konsumen akibat sistem FUP

Tanggung jawab dalam arti *accountability* Biasanya dikaitkan dengan keuangan, pembukuan, atau pembayaran, 'tanggung jawab' dalam arti *accountability* juga dapat diartikan sebagai 'kepercayaan'. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* hal ini dapat diartikan sebagai berbagi beban. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* juga dapat diartikan sebagai kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* hal ini juga dapat diartikan sebagai kewajiban untuk menanggung segala sesuatunya, dituduh, dituntut, dan diancam dengan hukuman oleh penegak hukum di depan pengadilan jika terjadi sesuatu, serta menanggung beban akibat dari tindakan sendiri dan orang lain.

Terkait perlindungan konsumen, Indihome menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak dalam penerapan FUP. Bahkan, pelaku usaha dapat ditanya mengenai keterlibatannya dalam menjamin hak-hak pemerintah, jaminan konsumen, khususnya untuk keselamatan dan kesehatan, serta hak atas ganti rugi dalam kasus-kasus yang melibatkan prinsip tanggung jawab mutlak. Hal ini mencakup cacat produk atau kerusakan pada tubuh konsumen (*personal injury*) dan kerusakan yang terkait dengan produk itu sendiri (*pure economic loss*). (Inosentius Samsul, 2003), Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) merupakan prinsip tanggung jawab yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault/negligence*) dan hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi didasarkan pada cacatnya produk (*objective liability*) dan risiko atau kerugian yang diderita konsumen (*risk based liability*). Dikatakan bahwa tujuan utama dari prinsip tanggung jawab mutlak adalah jaminan atas konsekuensi atau akibat hukum dari suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. (Inosentius Samsul, 2004),

Implementasi FUP oleh IndiHome telah menimbulkan variasi reaksi dari konsumennya baik positif maupun negatif antara lain:

- 1) Tidak semua konsumen IndiHome merasakan dampak FUP secara langsung. Sebagian besar pelanggan yang menggunakan paket 10 Mbps atau di bawahnya tidak terpengaruh oleh kebijakan FUP;
- 2) Banyak pelanggan yang mengkritik kebijakan FUP karena merasa tidak adil dan merugikan. Mereka menganggap bahwa pembatasan kuota internet tidak sesuai dengan promosi awal yang menawarkan layanan *internet unlimited*;
- 3) Petisi online seperti “Kembalikan IndiHome Seperti Semula” telah ditandatangani oleh lebih dari 11 ribu orang, menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kebijakan FUP

Indihome menjelaskan bahwa kebijakan ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan dan mengantisipasi penggunaan *bandwidth* berlebihan. Namun, kekurangan komunikasi awal dan target yang tidak jelas telah memicu ketidakpuasan pelanggan.(Hani Nur Fajrina,2016). Dalam konteks FUP, Indihome harus memenuhi beberapa kewajiban berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak seperti:

- a) Memberikan layanan pelanggan yang prima dan terbuka dengan mengacu pada layanan IndiHome. Hal ini berarti bahwa IndiHome bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima dan terbuka kepada pelanggan dengan mengacu pada barang atau layanan IndiHome yang disediakan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 huruf c tentang perlindungan konsumen, yang menyatakan, “pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.”
- b) Memberikan informasi yang jelas mengenai sifat, atribut, dan persyaratan teknis layanan IndiHome secara menyeluruh. Hal ini menyiratkan bahwa Indihome berkewajiban untuk menyampaikan kepada pelanggan secara terbuka mengenai fitur, detail teknis, dan atribut keseluruhan dari layanan kebijakan FUP. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 Huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan “pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”
- c) Memberikan jaminan tingkat layanan. Artinya bahwa Indihome berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sesuai dengan isi perjanjian. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

pasal 7 huruf a mengatakan bahwa “ pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.

- d) Memberikan kompensasi kepada pelanggan”. Artinya bahwa Indihome berkewajiban untuk memberikan kompensasi kepada pelanggan apabila terjadi suatu perbuatan hukum yang merugikan konsumen. Kompensasi yang dimaksud bisa berupa pengurangan tagihan biaya bulanan, penambahan kuota, dan layanan tambahan secara gratis. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 huruf f yang berbunyi “pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan” dan huruf g yang berbunyi “pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Terdapat juga didalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab IV pasal 19 tentang tanggung jawab konsumen yang memuat tentang ganti rugi atau kompensasi yang akan diberikan oleh pelaku usaha. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Terlepas dari tanggung jawab yang telah disampaikan di atas ada kemungkinan pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya apabila konsumen mengalami kerugian yaitu cacat barang timbul pada kemudian hari sebagaimana tertuang dalam pasal 27 huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tentunya ini membuat UUPK kurang efektif memenuhi perlindungan konsumen dalam konteks FUP Indihome.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pemenuhan hak konsumen dalam penggunaan jasa internet Indihome terkait FUP mencakup: hak atas informasi yang jelas tentang penggunaan kuota dan kecepatan internet pasca-FUP; hak untuk memilih layanan sesuai kebutuhan; hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam akses internet tanpa terganggu oleh FUP; hak untuk menyampaikan keluhan melalui saluran yang tersedia; serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika dirugikan akibat penerapan FUP yang tidak sesuai informasi awal.
2. Bentuk tanggung jawab provider Indihome terkait sistem FUP mencakup kewajiban memberikan pelayanan yang baik dan transparan, menyampaikan informasi lengkap tentang spesifikasi teknis dan karakter layanan, menjamin kualitas layanan sesuai perjanjian, serta memberikan kompensasi kepada pelanggan yang dirugikan. Hal ini

diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menggariskan kewajiban pelaku usaha untuk bersikap jujur, adil, dan bertanggung jawab terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

-, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2003)
- Amiruddin, dan Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 2006.
- Arif Santosa, 2016, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Mahkota Kita, Jakarta
- Atsar, Abdul, dan Rani Apriani. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. Pertama. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, ed. by Ahsan Yunus (Mirra Buana Media, 2020)
- K.Martono dan Amad Sudiro, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI. No 1 Tahun 2009*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987)
- Rusito, *Teknologi Internet, Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML*, ed. oleh Indra Ava Dianta (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021)
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991)
- Siahaan N.H.T. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Pantai Rei, 2005.
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014)
- Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press, 2012
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi kedua, cet. 1, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991)

B. Jurnal

- Apriani, Rani, Rahmi Zubaedah, dan Abdul Atsar. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Produksi Pangan yang tidak memenuhi Syarat Keamanan dan Mutu Pangan yang tidak Memiliki Izin Edar." *Lambung Mangkurat Law Journal* 5, no. 1 (2020): 42. <https://doi.org/10.32801/lamlaj.v5i1.142>.
- Abdullah, Mayanti, dan Wenny Almoravid Dunga. "Peredaran Pakaian Bekas Ditinjau Dari Uu Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora dan Seni* Vol 1 No 2, no. 2 (2023): 288–95.

- Fibrianti, Nurul. “Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen.” *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (2020): 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.
- Guntur, Nirwan Junus, dan Julius T. Mandjo. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Handphone Rekondisi.” *Jaksa: Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Politik* 1, no. 3 (2023): 71–86.
- Hamzah, “Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection,” *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 14, no. 1 (2020): 83–96, <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v14no1.1891>.
- I Gusti Ayu Ngurah Gayatri Widayani Putri, Si Ngurah Ardhya, dan Ni Ketut Sari Adnyani. “Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (a) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja.” *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 3 (2022): 16–30. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i3.51866>.
- Indah Purnama Sari et al., “Implementasi Internet of Things Berbasis Website dalam Pemesanan Jasa Rumah Service Teknisi Komputer dan Jaringan Komputer,” *Blend Sains Jurnal Teknik* 1, no. 2 (2022): 157–63.
- Lumi, Elrico Yehezkiel, Vonny A. Wongkar, dan Christine S. Tooy. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN INTERNET INDIE HOME DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999 TENTANG TELEKOMUNIKASI.” *Lex Privatum* 11, no. 1 (2023).
- Maharani, Alfina, dan Adnand Darya Dzikra. “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.
- Mandjo, Julius, dan Mohamad Taufik Zulfikar Sarson. “The Right to Obtain Free Assistance and Legal Protection for The Indigent People Through Legal Assistance Organizations.” *Jambura Law Review* 3, no. 2 (2021): 365–87.
- Nikmah, Nur Laili. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Ketentuan Perubahan Sewaktu-waktu Terhadap Besaran Tagihan Bulanan Dalam Kontrak Berlangganan Paket IndiHome,” no. In Press-Syarat SPK (11) (2022): 1–11.
- Putranto, Rahmat Dwi, dan Agnes Harvelian. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik melalui Situs Internet di Tinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.” *Focus* 4, no. 1 (2023): 36–41. <https://doi.org/10.37010/fcs.v4i1.1153>.
- Sabriza Khartanta Ginting Suka, Muhammad, Weny Almoravid Dunga, dan Dolot Alhasni Bakung. “Tinjauan Yuridis Mengenai Tanggung Jawab Produsen Dan Penjual Clothing Line Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Hukum Perdata.” *Journal of Comprehensive Science (JCS)* 2, no. 5 (2023): 1177–84. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i5.334>.
- Thalib, Mutia Ch. “Legal Responsibility Of Perpetrators Against Illegal Cosmetiic Circulation.” *Jurnal Legalitas* 12, no. 2 (2020): 100–109.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Sumber Lain

"Apa Itu FUP dalam Internet? Begini Penjelasan dan Cara Kerjanya", diakses 4 Maret 2024, <https://tekno.kompas.com/read/2024/02/24/15150067/apa-itu-fup-dalam-internet-begini-penjelasan-dan-cara-kerjanya-?page=all#page2>

———. "Ringkasan Disertasi Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." Universitas Indonesia, 2003. <https://lontar.ui.ac.id/detail?id=20425629>.

Fajrina, Hani Nur. "Tidak Semua Pelanggan IndiHome Rasakan Dampak FUP." CNN Indonesia, 2016. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160209135302-213-109736/tidak-semua-pelanggan-indihome-rasakan-dampak-fup>.

IndiHome," diakses 25 Maret 2024, <https://indihome.co.id/about-indihome>

Johan Arifin, Afif Noor, and Khoirul Anwar, *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah : Studi Terhadap Nasabah Baitul Mal Wa Tamwil* (Semarang: IAIN Walisongo, 2009)

Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses Februari 2024

Samsul, Inosentius. *Perlindungan konsumen : kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*. Cet. 1. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=120572>.