

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN JASA INDIHOME OLEH PT.TELKOM, Tbk
CABANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

TAUFIQURRAHMAN

1410012111187

Bagian Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2018

Reg. No : 240/Pdt/02/II-2018

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI
Reg. No : 240/Pdt/02/II-2018

N a m a : **TAUFIQURRAHMAN**
Nomor Buku Pokok : **1410012111187**
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Pengguna Layanan Jasa IndiHome Oleh
PT.Telkom, Tbk Cabang Padang**

Telah disetujui pada hari **Jumat** Tanggal **Dua Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu
Delapan Belas** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

1. Syafril, S.H.,M.H.

(Pembimbing I)



2. Adri, S.H., M.H.

(Pembimbing II)

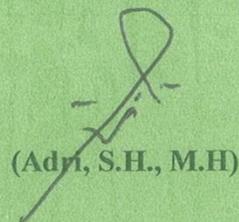


Mengetahui :



(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H.)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Adri, S.H., M.H.)

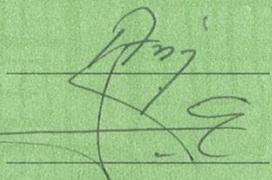
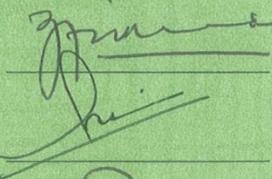
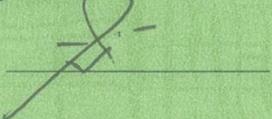
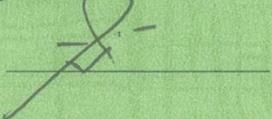
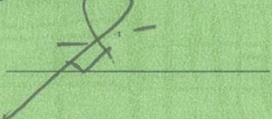
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI
Reg. No : 240/Pdt/02/II-2018

Nama : **TAUFIQURRAHMAN**
Nomor Buku Pokok : **1410012111187**
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa IndiHome Oleh PT.Telkom, Tbk Cabang Padang**

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada Bagian **Hukum Perdata** pada hari **Selasa** Tanggal **Enam** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Delapan Belas** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI:

- | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|
| 1. As Suhaiti Arief, S.H., M.Hum. | (Ketua) |  |
| 2. Yansalzisatry, S.H., M.Hum. | (Sekretaris) |  |
| 3. Elyana Novira, S.H., M.Hum. | (Anggota) |  |
| 4. Syafril, S.H., M.Hum. | (Anggota) |  |
| 5. Adri, S.H., M.H. | (Anggota) |  |

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H

Lembar Persembahan

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman, yang telah memberi warna-warni kehidupanku.

Kubersujud dihadapan Mu,

Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain" (Qs. Alam Nasyrati : 6)

Allhamdulillah

Sebuah langkah usai sudah satu cita telah ku gapai

Namun...

Itu bukan akhir dari perjalanan melainkan awal dari sebuah perjuangan

Dengan segenap kasih sayang dan diiringi do'a restu dari kedua orang tua tercinta

Papa Idrus (Alm)

Petualhmu bak pelita, menuntunku di jalan-Nya, peluhmu bagai air yang menghilangkan haus dan dahagaku dalam menjalani kerasnya kehidupan. Walaupun engkau sudah berada di surga-Nya aku yakin kau masih menuntun jalan hidupku ke kehidupan yang lebih baik.

Mama Djasma

Do'a mu menjadikanku bersemangat, kasih sayangmu yang membuatku kuat hingga aku selalu sabar melalui ragam cobaan dalam mengejar cita-citaku demi membahagiakan mu

Kepada saudara-saudara kandungku yang selalu menjaga dari hal-hal yang akan membawa ku ke arah kehidupan negatif. Terutama kepada kakanda Erlanis, S.Ag., beserta suami yang telah berbesar hati membiayai uang kuliah sesuai dengan amanat almarhum papa untuk selalu memberi support kepada adik-adik

Kesuksesan bukanlah suatu kesengangan, bukan juga suatu kebanggaan, tapi hanya suatu perjuangan dalam menggapai sebutir mutiara keberhasilan

Semoga Allahi Swt selalu memberikan serta melimpahkan rahmat dan karunia-Nya

Aamiin...

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN JASA INDIHOME OLEH PT.TELKOM, Tbk CABANG
PADANG**

Taufiqurrahman¹, Syafril¹, Adri¹,

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

e-mail : inc.taufik@gmail.com

ABSTRAK

Internet merupakan suatu kebutuhan pada zaman sekarang. Salah satu layanan internet terbaru produk Telkom Group adalah *IndiHome* yang banyak digunakan oleh masyarakat. Untuk itulah penulis mengangkat beberapa masalah kedalam skripsi ini. Metode penelitian yang digunakan adalah *Sosiologis yuridis*. Rumusan masalahnya yaitu (1) Bagaimanakah langkah penyelesaian yang dilakukan PT Telkom Cabang Padang dalam menyelesaikan masalah yang di keluhkan oleh pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*, (2) Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum PT Telkom Cabang Padang terhadap pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*, (3) Bagaimakah proses penyelesaian masalah antara PT Telkom Cabang Padang dengan konsumen pengguna layanan jasa *IndiHome*. Adapun hasil penelitian yang diperoleh yaitu (1) Langkah yang disediakan terdiri dari langkah teknis dan langkah administratif, (2) Bentuk perlindungan PT Telkom terhadap konsumen berupa represif dan preventif, (3) Proses penyelesaian masalah yang dikeluhkan pelanggan *IndiHome*. Tahapan penyelesaian yang disediakan PT Telkom Cabang Padang cukup mudah dimana pelanggan dapat menempuh tahap pertama dengan mengadukan ke bagian *Costumer Service* yang dapat dilakukan melalui layanan *Call 147* atau datang langsung ke Plasa Telkom terdekat. Jika merasa masih kurang puas pelanggan dapat mengadukan kembali permasalahan yang sama ke pihak Telkom, akan diselesaikan secara administratif. Namun langkah-langkah yang telah disediakan PT Telkom tersebut seharusnya di ikuti pula dengan pelayanan yang baik.

Kata kunci : Perlindungan konsumen, internet, *IndiHome*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat dan Karunia-nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN JASA INDIHOME OLEH PT.TELKOM, Tbk CABANG PADANG”**. Kemudian shalawat beriringan salam penulis sampaikan kepada junjungan umat islam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kealam yang berilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak, sehingga dalam kesempatan ini dengan penuh rasa hormat, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Syafri SH.,MH.**, selaku Pembimbing I dan Bapak **Adri SH., MH.**, Selaku Pembimbing II.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H., MH., Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

2. Ibu Dr. Sanidjar Perbrihariati R, SH., MH., Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
3. Bapak Adri, SH., MH., Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata
4. Dosen-Dosen yang berjasa mengajar di Universitas Bung Hatta
5. Bapak dan Ibu Dosen yang menjadi Penguji
6. Seluruh civitas akademika Universitas Bung Hatta
7. Kepada yang paling ter-istimewa yang menjadi alasan penulis menyelesaikan skripsi ini yaitu kepada kedua orang tua yang sangat dicintai dan disayangi yakni Papa (Alm) Idrus, Mama Djasma yang telah mendidik dan membesarkan anaknya sehingga sampai pada pencapaian ini
8. Terima kasih banyak juga untuk Kakak perempuanku yang paling besar diantara 8 bersaudara. Kakanda Erlianis, S.Ag, beserta Suami yang telah memberikan *support* dan membiayai kuliah penulis sehingga penulis sampai pada pencapaian ini
9. Terima kasih juga teruntuk kakak-kakak ku yang lainnya atas dukungannya selama ini
10. Teruntuk kepada Fatricia Putri Sahabat yang juga seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terima kasih atas segalanya yang selalu menemani penulis menyelesaikan skripsi ini
11. Teruntuk juga kepada Sahabat-Sahabatku yang sudah berteman selama ini, kepada Suci Ramadhani yang telah ikut memberikan motivasi dan dukungan selama ini

12. Teruntuk Kakanda (Alm) Yogi Exdriko S.Pd yang telah memberikan motivasi serta dukungan kedalam hidup penulis
13. Keluarga besar Hukum Perdata yang juga seperjuangan dengan penulis
14. Keluarga besar KKN-PPM 2017 Nagari Ampang Pulau, Kabupaten Pesisir Selatan
15. Terakhir, terima kasih banyak kepada semua orang yang sudah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan baik materil maupun formil, semoga menjadi ibadah di sisi Allah SWT, *Amin ya rabbal'alam*.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan pada masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Padang, 20 Februari 2018

Penulis,

(TAUFIQURRAHMAN)

1410012111187

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Latar Belakang Hukum Perlindungan Konsumen	10
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	14
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	17
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	21
5. Badan Perlindungan Konsumen Nasional	25
6. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	27

B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Peranan Pemerintah Dalam Melindungi Konsumen	28
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen	29
3. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen	30

4. Tahap dan Cara Penyelesaian Sengketa.....	31
C. Tinjauan Umum Tentang <i>IndiHome</i>	
1. Pengertian	33
2. Dasar Hukum	34

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Langkah yang Diambil PT Telkom Cabang Padang Dalam Menyelesaikan Masalah yang Dikeluhkan Oleh Pelanggan Pengguna Layanan Jasa <i>IndiHome</i>	36
B. Bentuk Perlindungan Hukum PT Telkom Cabang Padang Terhadap Pelanggan yang Menggunakan Layanan Jasa <i>IndiHome</i>	42
C. Proses Penyelesaian Masalah antara PT Telkom Cabang Padang Dengan Pelanggan Pengguna Layanan Jasa <i>IndiHome</i>	48

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	54
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan pembangunan dan ekonomi nasional disertai perkembangan teknologi menghasilkan berbagai macam jenis produk barang dan jasa. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dimanfaatkan.

Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga ikut mendukung perluasan gerak masyarakat dalam bertransaksi. Keadaan yang demikian bermanfaat bagi kepentingan konsumen, karena kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi. Berbagai macam cara dapat ditempuh untuk mendapatkan segala informasi yang tersedia di dunia pada saat ini. Kebutuhan masyarakat atas kecepatan memperoleh akses informasi dan telekomunikasi semakin tinggi, sehingga pemerintah dituntut untuk menyediakan fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Salah satu cara yang digunakan pemerintah yaitu pemerintah memperbolehkan badan usaha untuk melakukan pengembangan seluas-luasnya. Diantara sektor-sektor penting dalam pembangunan dibidang perekonomian tersebut yaitu dalam bidang telekomunikasi.

Kondisi seperti ini pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan yang meningkat akan terpenuhi, karena semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen. Dengan semakin beragamnya produk barang atau jasa yang beredar dan ditambah dengan dukungan kemajuan teknologi informasi maka terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara bervariasi, baik yang berasal dari produk dalam negeri, maupun yang berasal dari luar negeri.

Namun, dalam kondisi dan fenomena tersebut mempunyai sisi lain yang tidak menguntungkan bagi konsumen. Karena dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah yang menyebabkan hak-hak konsumen sangat rentan untuk dilanggar. Konsumen menjadi aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta menetapkan perjanjian baku (*standard contract*) yang merugikan konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat *universal* juga mempunyai hak-hak yang bersifat spesifik.¹

Berhubung dengan meningkatnya permintaan masyarakat untuk mengakses informasi yang cepat maka semakin banyak pula perusahaan

¹ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, NusaMedia, Bandung, hlm 1

berbasis teknologi di Indonesia. Salah satu perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia adalah PT Telkom. PT Telkom merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyedia layanan telekomunikasi yang mana berkewajiban memenuhi permintaan masyarakat terhadap penyediaan alat telekomunikasi berupa telepon rumah. Pada awal mulanya telepon rumah hanya digunakan sebagai sarana untuk komunikasi, namun seiring perkembangan zaman dan perkembangan masyarakat dalam kebutuhannya mengakses informasi, maka muncul jenis-jenis teknologi telekomunikasi baru yang memudahkan masyarakat yaitu dengan adanya internet. Tidak dapat disangkal bahwa penggunaan internet kedepannya akan semakin meningkat sesuai dengan peningkatan penggunaan komputer, telekomunikasi dan multimedia.

Saat ini banyak juga masyarakat yang menggunakan layanan internet dengan cara berlangganan untuk dipasang dirumahnya. Banyak perusahaan telekomunikasi yang menyediakan jasa layanan internet berlangganan yang salah satunya adalah PT Telkom. Produk internet pertama yang diluncurkan oleh PT Telkom pada tahun 2005 adalah Telkom *Speedy*². Namun karena layanan dagang *Speedy* berakhir pada tahun 2015 maka PT Telkom pun meluncurkan produk internet berlangganannya yang baru pada tahun 2015 yaitu *IndiHome*³. *IndiHome* atau *Indonesia Digital Home* menjadi solusi utama

²Telkom, <http://www.telkom.net>, diunduh pada tanggal 10 Oktober 2017 pada pukul 12.30 WIB

³*Ibid*

bagi akses *broadband* koneksi internet tidak hanya dikalangan bisnis seperti usaha warung internet dan lain-lain tetapi meluas sampai ke rumah-rumah. Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi, khususnya internet dengan *provider IndiHome* maka terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT Telkom. Dalam perjanjian tersebut terdapat dua pihak yaitu pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT Telkom yang mana masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban.

Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diinginkan. Sebagai pihak penyedia jasa layanan, PT Telkom sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima pembayaran dari jasa telekomunikasi internet yang digunakan oleh pelanggan dan juga sebaliknya pengguna jasa layanan internet atau pelanggan memperoleh apa yang menjadi haknya. Kenyataannya sebanyak 35 pelanggan pada bulan januari 2017 mengajukan *claim* atas kerugian dalam pembayaran tagihan *IndiHome* dan keluhan terhadap koneksi internet yang buruk. Salah satu contohnya, pihak konsumen yang menggunakan layanan jasa internet *IndiHome* pada modemnya tidak dapat mengakses internet, telepon, dan tv kabel namun tagihan tetap keluar pada bulan berikutnya. Hal ini tentu saja merugikan dan mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan *IndiHome* di rumahnya, karena internet yang seharusnya merupakan hak konsumen tidak dapat diakses yang menyebabkan menghambat kegiatannya dalam berusaha, bekerja, atau berkuliah.

Di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang disingkat UUPK tertera tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Tujuan dari pemerintah mengeluarkan UUPK tersebut agar terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan melindungi konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih lanjut bagaimana bentuk perlindungan hukum dari pelaku usaha terhadap produk yang telah dipasarkan ke konsumen. Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN JASA INDIHOME OLEH PT.TELKOM, Tbk CABANG PADANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah langkah penyelesaian yang dilakukan PT Telkom Cabang Padang dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*?

2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum PT Telkom Cabang Padang terhadap pelanggan yang menggunakan layanan jasa *IndiHome*?
3. Bagaimanakah proses penyelesaian masalah antara PT Telkom Cabang Padang dengan konsumen pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui langkah yang diambil PT Telkom Cabang Padang dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum PT Telkom Cabang Padang terhadap pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*.
3. Untuk mengetahui proses penyelesaian masalah antara PT Telkom Cabang Padang dengan konsumen pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome*.

D. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang lengkap maka perlu dilakukan metode penelitian. Pada penulisan ini, penulis melakukan metode penulisan sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat yuridis sosiologis (*socio legal research*), yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan dikaitkan dengan praktek dilapangan. Maksudnya adalah pendekatan masalah apabila hukum sebagai

gejala sosial yang empiris sifatnya dikaji sebagai variabel bebas yang menimbulkan pengaruh dan akibat pada berbagai aspek kehidupan sosial.⁴

2. Sifat Penelitian

Penelitian bersifat deskriptif yaitu menerangkan bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan *IndiHome* pada PT. Telkom Cabang Padang dan menggambarkan jalur penyelesaian masalah yang ditempuh antara PT Telkom dengan pelanggan pengguna jasa layanan *IndiHome*.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data ini penulis peroleh dengan mengadakan penelitian secara langsung kelapangan melalui wawancara dengan Ibu Sri Nurcahyawati selaku *Official Costumer Care* sebagai informan dan Putra Nugraha sebagai *sample* responden di PT Telkom Cabang Padang.

b. Data Sekunder

Data ini penulis peroleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian serta data *IndiHome* yang diperoleh dan digunakan untuk melengkapi data primer. Data sekunder terdiri dari:

1. Bahan Hukum Primer

Dalam hal ini berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen, seperti:

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm 133

- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- g. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer. Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan penulis adalah buku-buku dan jurnal atau hasil penelitian yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.

3. Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan yang membantu memberikan informasi atau penjelasan yang digunakan dalam tulisan penulis, seperti kamus Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, kamus-kamus hukum dan ensiklopedi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan secara berhadapan muka dengan informan dan responden terkait. Tipe wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur yaitu dengan mempersiapkan pedoman wawancara dan membuka peluang untuk pertanyaan terbuka diluar pedoman tersebut.
- b. Studi dokumen, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada PT Telkom Cabang Padang.

5. Analisis Data

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis kualitatif yaitu data yang didapat tidak ditampilkan dalam bentuk angka-angka atau rumusan statistik tetapi analisis data yang bersifat deskriptif yaitu data yang berbentuk uraian-uraian kalimat berdasarkan peraturan perundang-undangan, pandangan pakar dan juga termasuk pengalaman penulis sendiri sehingga menggambarkan hasil penelitian.