

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
TAGIHAN PAKET WIFI INDIHOME DI SIDOARJO**

SKRIPSI

**Oleh :
FITRI AMALIA SHOLICHA
NIM : C92217080**



**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syariah dan Hukum
Jurusan Hukum Perdata Islam
Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Surabaya
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Amalia Sholicha

NIM : C92217080

Fakultas/Jurusan/Prodi : Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam/Hukum
Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999
Terhadap Tagihan Paket Wifi Indihome Di Sidoarjo

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 3 Februari 2021



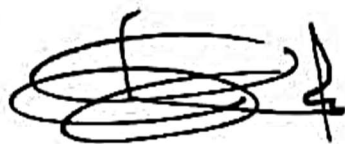
Fitri Amalia Solicha
NIM. C92217080

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999 Terhadap Tagihan Paket Wifi Indihome Di Sidoarjo” yang ditulis oleh Fitri Amalia Sholicha NIM. C92217080 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 3 Februari 2021

Pembimbing,



Dr. H. Mohammad Arif, MA
NIP: 197001182002121001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Fitri Amalia Solicha NIM. C92217080 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari ini dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Fakultas Syariah dan Hukum.

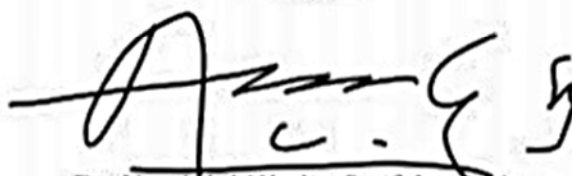
Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I



Dr. H. Mohammad Arif, MA
NIP: 197001182002121001

Penguji II



Dr. H. Abdul Kholiq Syafa'at, MA
NIP: 197106052008011026

Penguji III



Moch. Zainul Arifin, S.Ag, M.Pd.I.
NIP: 197104172007101004

Penguji IV



Elly Uzlifatul Jannah, MH
NIP: 199110032019032018

Surabaya,
Mengesahkan
Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Dekan,



Masruhan, M.Ag.
195904041988031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fitri Amalia Sholicha
NIM : C92217080
Fakultas/Jurusan : Fakultas Syari'ah dan Hukum / Hukum Perdata Islam
E-mail address : fitriamaliasholicha@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP TAGIHAN PAKET WIFI INDIHOME DI SIDOARJO**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juli 2021

Penulis


Fitri Amalia Sholicha

Sekilas jual beli *istishna*>' sama dengan jual beli salam sebab sama-sama merupakan jual beli pesanan. Namun terdapat perbedaan yang signifikan dari kedua akad tersebut, diantaranya:

1. Dalam *istishna*>' harga atau alat pembayaran tidak harus dimuka seperti pada akad salam.
2. Tidak ada ketentuan tentang lamanya pekerjaan dan saat penyerahan.
3. Barang yang dibuat tidak harus ada di pasar.
4. Objek *istishna*>' selalu barang yang harus di produksi, sedangkan objek salam bisa untuk barang apa saja. Bisa untuk produksi terlebih dahulu maupun tidak.
5. Harga dalam akad salam harus dibayar penuh dimuka sedangkan akad *istishna*>' tidak harus dibayar diawal melainkan dapat juga dicicil atau dibayar dibelakang.

Dari ketentuan di atas terkait jual beli *istishna*>' maka dapat ditarik kesimpulan terhadap praktik jual beli tagihan paket wifi Indihome tersebut menggunakan akad *istishna*>'. Selain karena merupakan jenis jual beli pesanan juga pembayaran terhadap tagihan paket tersebut dibayarkan diakhir.

Namun fakta di lapangan muncul berbagai polemik dari pelanggan Wifi Indihome, diantaranya mengenai terjadinya kenaikan harga paket yang tidak diduga pada jumlah tagihan tiap bulannya. Hal inilah yang menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui adanya pelanggaran hak secara hukum normatif maupun hukum Islam.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen harus berjalan sesuai pasal yang berlaku dalam undang-undang tersebut. Salah satu pasal yang ditilik dalam undang-undang ini yakni mengenai hak dan kewajiban konsumen dan penyedia jasa (PT. Telkom Indonesia Tbk).

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian lain mengenai konsumen dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen”. Dan Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.

Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, unuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga menjamin martabatnya sebagai manusia.

Adanya kenaikan tidak diduga pada tagihan paket wifi Indihome perbulannya saat melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal saat pemilihan paket data dapat menimbulkan kerugian bagi

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini ditulis agar penelitian ini lebih mudah dipahami dan lebih sistematis dalam peneyusunannya, sehingga tercegah dari adanya interpretasi terhadap judul yang diteliti maka dalam penelitian ini dibagi atas lima bab yang masing-masing bab memiliki aspek dan isi yang berkaitan.

Bab satu, Pendahuluan berisi tentang latar belakang dari masalah yang diangkat dalam penelitian, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah serta tujuannya, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Dalam bab satu ini merupakan induk atas penelitian ini sebab merupakan sumber pemaparan masalah yang terjadi di lapangan.

Bab dua, Landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yakni teori yang berkaitan dengan akad jual beli *istishna*>' meliputi definisi akad jual beli *istishna*>', dasar hukum jual beli *istishna*>', syarat dan rukun akad jual beli *istishna*>', berakhirnya akad jual beli *istishna*>' dan tujuan akad jual beli *istishna*>'. Serta membahas terkait UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, serta sanksi yang berkaitan dengan hal tersebut. Bab ini termasuk dasar hukum atas jawaban penelitian yang dilakukan.

Bab tiga, Penyajian data yang memuat tentang gambaran umum objek penelitian, mulai dari lokasi penelitian yakni gambaran umum Kabupaten Sidoarjo, kemudian mengenai PT. Telkom Indonesia Tbk, Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia Tbk, Produk layanan PT. Telkom Indonesia, macam paket

data serta tagihannya, tata cara menjadi pelanggan Wifi PT. Telkom Indonesia Tbk serta struktur kepengurusan PT. Telkom Indonesia. Selain itu juga membahas praktik jual beli *istishna*>' pada tagihan paket Wifi Indihome PT. Telkom Indonesia di Sidoarjo.

Bab empat, Analisis data yang memuat terkait hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian dan dikolaborasikan dengan aturan hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yakni pada bab ini membahas analisis terhadap jual beli *istishna*>' terhadap tagihan paket Wifi Indihome milik PT. Telkom Indonesia Tbk menggunakan sumber Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab lima, penutup merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi ini yang didalamnya memuat kesimpulan dan saran dari penulis terkait praktik dan permasalahan yang dijelaskan dalam penelitian ini.

Kontrak pesanan ini ialah suatu kontrak jual beli dimana pembeli membuat pesanan kepada penjual agar membuat sesuatu barang yang diinginkan, dan dibuat pada waktu tertentu dengan harga dan cara bayaran yang ditetapkan saat kontrak berlangsung. Kontrak jual beli seperti ini disamakan juga dengan kontrak upah, karena melibatkan kerja dan bahan mentah.

Bai' al-Istishna> hampir sama dengan *bai' as-salam*, yaitu suatu kontrak jual beli dimana harga atas barang tersebut dibayar lebih dulu tetapi dapat diangsur sesuai dengan jadwal dan syarat-syarat yang disepakati bersama sedangkan barang yang dibeli diproduksi dan diserahkan kemudian. Jual beli pesanan/*al-istishna>* merupakan akad jual beli dalam bentuk pesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli, *mustashni'*) dan penjual (pembuat, *sha>ni'*). Berikut merupakan perbedaan ciri jual beli *istishna>* dengan jual beli salam, diantaranya:

- a. Dalam *istishna>* harga atau alat pembayaran tidak harus di muka seperti pada akad *saīam*.
- b. Tidak ada ketentuan tentang lamanya pekerjaan dan saat penyerahan.
- c. Barang yang di buat tidak harus ada di pasar.
- d. Objek *istishna>* selalu barang yang harus di produksi, sedangkan objek *saīam* bisa untuk barang apa saja, bisa untuk diproduksi terlebih dahulu ataupun tidak.

- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemnafaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Asas ini memastikan bahwa para pihak akan melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya dan memperoleh apa yang menjadi haknya.

Sejalan dengan asas-asas sebagaimana telah diuraikan di atas, perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagaimana diuraikan dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, antara lain sebagai berikut.

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

penggunaannya aman bagi pemakainya, baik kesehatan maupun jiwanya;

- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Maksudnya adalah konsumen berhak untuk menentukan sendiri pilihannya terhadap barang dan atau jasa yang dibutuhkan konsumen;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Maksudnya adalah konsumen berhak mendapatkan semua informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli barang dan atau jasa tersebut;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Maksudnya adalah untuk didengar pendapat dan keluhannya secara kolektif maupun individual mengenai keputusan atau kebijaksanaan yang akan berakibat terhadap dirinya;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

2. Profil Masyarakat

Kabupaten Sidoarjo merupakan Dataran Delta dengan ketinggian antar 0 s/d 25 m, ketinggian 0-3m dengan luas 19.006 Ha, meliputi 29,99%, merupakan daerah pertambakan yang berada di wilayah bagian timur Wilayah Bagian Tengah yang berair tawar dengan ketinggian 3-10 meter dari permukaan laut merupakan daerah pemukiman, perdagangan dan pemerintahan. Meliputi 40,81 %. Wilayah Bagian Barat dengan ketinggian 10-25 meter dari permukaan laut merupakan daerah pertanian.

Penduduk adalah faktor penting dalam membangun suatu pemerintahan dan pembangunan. Sebab selain menjadi obyek pembangunan penduduk sekaligus menjadi pelaku pembangunan. Jumlah Penduduk di Kabupaten Sidoarjo tahun 2019 hasil proyeksi penduduk mencapai 2.262.440 dengan komposisi jumlah penduduk laki-laki 1.140.627 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 1.121.813 jiwa.

Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah pertanian yang subur sebagai lumbung pangan, mempertahankan pertanian yang maju agar bisa swasembada pangan dengan cara intensifikasi pertanian dan menggunakan mekanisasi teknologi tepat guna. Industri menjadi faktor penting sebagai perwujudan kesejahteraan, maka kedua hal itu harus berkembang secara serasi. Selain itu, masyarakat Kabupaten Sidoarjo berbudaya hidup dengan lingkungan yang bersih, rapi, serasi, hijau, sehat, indah dan nyaman.

- c. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya.
 - d. Divisi Regional III, Jawa Barat.
 - e. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta.
 - f. Divisi Regional V, Jawa Timur.
 - g. Divisi Regional VI, Kalimantan.
 - h. Divisi Regional VII, Kawasan timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua).
2. Visi dan misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Adapun Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk: menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Services*.
- Adapun misinya adalah : Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif dan menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.
3. Job description PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- a. General Manager, memiliki tugas:
 - 1) Mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan Cooper & DSL Access Network dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem jaringan
 - 2) Mampu mencapai terjaminnya target kinerja sistem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.

memberikan saran agar wifi tersebut menjadi cepat dan lancar tanpa memberitahukan adanya konsekuensi lain dari *upgrade* layanan jasa tersebut. Tidak adanya informasi secara detail dan memahami para pengguna wifi ini menunjukkan adanya kesalahpahaman antar pihak.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada Dwi Eria Yuyuk, penduduk Candi Sidoarjo. Ia mengatakan bahwa telah menggunakan jasa wifi ini sudah lima bulanan, *saya bayarnya di Alfamart dan ada biaya administrasinya. Kalau saya bulatkan kira-kira tagihan setiap bulannya itu mencapai Rp. 430.000an tapi sekarang jadi Rp. 490.000. dari pihak Wifi juga tidak ada pemberitahuan, saya coba menghubungi tapi belum ada respon. Jadi tagihan yang naik ini, saya tidak tahu disebabkan oleh apa.*

Sedangkan dari hasil wawancara terhadap marketing wifi Indihome menyatakan bahwa terkadang ada promo untuk pengguna awal wifi, sehingga beberapa bulan kemudian adakalanya harga tagihan promo sudah selesai dan tagihan yang biasanya hanya Rp. 350.000 menjadi Rp. 450.000. namun sebelumnya memang pihak Indihome tidak menjelaskan terkait promo ini. Dan apabila saat menghubungi konsumen tidak ada jawaban maka kenaikan tagihan tersebut tetap berjalan.

Selain itu kenaikan yang terjadi juga dapat disebabkan karena pengguna paket telfon yang sepaket dengan penggunaan wifi. Misalnya satu bulan dapat kuota 100 menit telfon, akan tetapi ternyata konsumen menggunakan lebih dari kuota tersebut maka juga ada cas pada tagihan.

B. Analisis Hukum Islam terhadap Tagihan Paket Wifi Indihome di Sidoarjo

Setiap yang dilakukan oleh manusia telah diatur oleh syariat sebagai wujud dari adanya hukum dalam Islam. Manusia memiliki dua jalur hubungan yang dikenal dengan *hablu minallah dan hablu minannas*, yakni hubungan dengan Allah serta hubungan dengan sesama manusia.

Sepanjang sejarah mencatatkan bahwa bentuk ekonomi yang dilakukan seluruh manusia bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, mulai dari kebutuhan yang bersifat fiskal hingga kebutuhan dalam bentuk keinginan. Kebutuhan disini hanya dapat dipenuhi dengan cara bekerja dan berusaha. Karena nikmat yang Allah berikan pada manusia sangat berlimpah, tinggal bagaimana cara manusia untuk mendapatkannya.

Dalam hal ini manusia semakin dipermudah dengan adanya internet, semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dalam penyediaan jasa internet seperti wifi. Banyak perusahaan yang mengeluarkan paket internet yang bisa dinikmati masyarakat luas, seperti PT. Telkom Indonesia, Tbk. Penyediaan jasa layanan internet memiliki banyak produk layanan mulai dari wifi, layanan tv dan lain sebagainya. Dalam hal ini tagihan yang dilakukan oleh pihak Indihome biasanya perbulan. Namun dalam hal ini seharusnya kedua pihak yang melakukan transaksi harus sama-sama diuntungkan. Selain itu, akad yang dilakukan harus jelas terkait segala hal yang berkaitan dengan akad tersebut. mulai dari rukun serta syarat-syaratnya. Tagihan yang tiap bulannya mengalami kenaikan, menimbulkan keresahan terhadap konsumen, sehingga

Adanya kerelaan dari para pihak ditandai dengan setujunya para pihak dengan transaksi tersebut dan dilakukannya tanpa ada paksaan setelah menandatangani semua persyaratan.

Rukun yang kedua yakni objek akad (*mashnu>'*), objek akad menjadi salah satu rukun yang harus ada sebab tujuan dari akad itu untuk memiliki objek yang diakadkan. Adapun syarat dari *mashnu>'* meliputi:

1. Barang tersebut halal
2. Barang mempunyai manfaat
3. Barang tersebut ada dalam tanggungan
4. Barang tersebut diketahui kadarnya, jenisnya, sifat, ciri-ciri dan kuantitas serta kualitasnya.

Dalam akad *ishtishna>'* yang menjadi objek akad yakni wifi yang menghubungkan penggunaannya dengan internet, objek akad memiliki nilai kemanfaatan untuk memudahkan masyarakat atau pengguna dalam melangsungkan aktivitasnya. Begitupun objek akad merupakan sesuatu yang diperbolehkan oleh syara' dan diketahui jumlah dan jenis jaringan wifinya, melalui paket-paket yang tersedia. Mulai dari 10 Mbps hingga 24 Mbps jaringan wifi Indihome.

Rukun yang ketiga yakni harga (*tsaman*), adapun syarat harga yakni harus jelas dan terukur, berapa harga barangnya, berapa uang mukanya dan berapa lama sampai pembayaran terakhirnya.

Dalam akad yang terjadi terkadang konsumen mengalami kenaikan tagihan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Sehingga jumlah harga menjadi

penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam hal ini jika pelaku usaha baik barang dan/atau jasa tidak memberikan informasi terkait barang dan/atau jasa tersebut pada konsumen, maka pelaku usaha telah melakukan salah satu jenis cacat produksi (cacat informasi).

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sesuai Pasal 7 huruf c pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan, serta dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan terhadap konsumen.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Hal ini sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen.

Jadi dengan adanya kewajiban terhadap pelaku usaha yang telah disebutkan diatas, menjadi representasi untuk terjadinya hal-hal yang dapat menyebabkan kerugian konsumen.

Dalam wawancara yang dilakukan terhadap pengguna Indihome mengenai adanya kenaikan harga terhadap tagihan paket wifi Indihome, merupakan suatu hal yang tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu oleh pihak penyedia. Sehingga dalam hal ini pihak PT. Telkom Indonesia talah lalai dalam memberikan informasi yang jelas dan terperinci kepada konsumen pengguna wifi Indihome. Pasalnya, konsumen dikagetkan tiap bulan jumlah tagihan wifi yang digunakan melambung naik. Hal tersebut dapat merugikan

