

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Relevan

Penelitian sebelumnya menggali literatur hukum Islam yang relevan, terutama dalam hal akad-akad keuangan yang mendasari penagihan biaya produk. Penelitian ini juga membahas bagaimana prinsip-prinsip syariah. Selain itu, penelitian sebelumnya juga mencoba menganalisis studi kasus atau praktik yang telah ada dalam industri telekomunikasi terkait dengan penagihan biaya produk Indihome. Hal ini membantu mengidentifikasi masalah atau potensi ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip hukum Islam dalam praktik bisnis ini.

Dengan demikian, penelitian sebelumnya ini menjadi landasan yang penting dalam upaya untuk memahami dan mengembangkan praktik bisnis yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam dalam industri telekomunikasi. Ini adalah contoh bagaimana penelitian akademik dapat berkontribusi pada perubahan positif dalam dunia bisnis yang lebih adil dan beretika.

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi tahun (2022) berjudul *"Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Indihome Terhadap Kenaikan Tagihan Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Telkom Cabang Pekanbaru"* disimpulkan bahwa bahwa "perlindungan hukum terhadap pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT. Telkom pada dasarnya tidak terlindungi, karena masih banyak hak pelanggan yang belum dipenuhi oleh

PT. Telkom. Dan pelanggan masih kurang memahami perlindungan konsumen serta belum memahami isi Kontrak Berlangganan”.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah dkk berjudul *”Peranan Unit Payment Collection Dalam Melakukan Penagihan Piutang Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Medan”* dapat disimpulkan bahwa ” peran Payment Collection sangat berpengaruh terhadap pendapatan tunai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Medan. Namun terdapat kendala yang dihadapi baik dari pelanggan maupun dari perusahaan, seperti kerusakan jaringan, kesalahan input data pelanggan dan lain sebagainya. Saran dari Penulis untuk Payment Collection Dalam memberikan informasi kepada pelanggan, sebaiknya sales menyesuaikan informasi tersebut dengan kebijakan yang berlaku di Telkom agar tidak terjadi kesalahpahaman antara marketing dan billing, serta mengurangi tingkat keluhan pelanggan”.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Melda (2022) berjudul *”Analisis Hukum Islam Tentang Praktik Kontrak Tv Kabel Berlangganan Internet Indihome (Studi Pada Pt Telekomunikasi Indonesia Witel Bandar Lampung)”* ditemukan bahwa “Praktik kontrak TV kabel berlangganan internet indihome terdapat adanya hal menyimpang terkait biaya tambahan kabel yang seharusnya tidak perlu dibayarkan, terdapat biaya pasang yang seharusnya dibayarkan di bulan depan setelah pemakaian tetapi ditagih pada saat pemasangan oleh pihak instalatir dan dalam praktiknya juga kurang adanya informasi biaya tagihan yang berubah-ubah. Dapat

dikemukakan bahwa sesungguhnya kontrak TV kabel berlangganan internet indihome pada PT Telkom Indonesia Witel Bandar Lampung sudah memenuhi rukun dan syarat akad ijarah yang sesuai dengan hukum Islam. Tetapi dalam praktiknya masih terdapat penyimpangan oleh oknum yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen”.

4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2020) berjudul *”Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome pada Plasa Telkom palopo Perspektif Hukum islam”* dijelaskan bahwa sistem berlangganan jasa internet IndiHome pada Plasa Telkom Palopo secara teknis sesuai dengan objek rukun. Adapun prosedur pelayanan administrasi dan penawaran dalam pemilihan paket internet IndiHome dilakukan dengan sangat baik kepada pelanggan. Namun, pada pelaksanaannya tidak sesuai di kemudian hari. Sewa-menyewa jasa internet IndiHome adalah sewa-menyewa yang dilegalkan dari segi hakikatnya tetap tidak dilegalkan dari sisi sifatnya. Sewa-menyewa ini dilakukan oleh orang yang layak dan barang yang layak, tetapi mengandung sifat yang sesuai dengan transaksi *Jjarah* (sewa-menyewa) syariat. Terdapat unsur *Gharar* (ketidakjelasan) terhadap perubahan tagihan sewa yang tidak sesuai dengan harga yang disepakati di awal akad. Pada kontrak perjanjian terdapat syarat deposit atau jaminan pembayaran bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan jaringan internet agar tetap stabil namun hal tersebut tidak direalisasikan, Sehingga hanya memberatkan dan merugikan pihak pelanggan. Kemudian hilangnya hak dan minimnya waktu pemakaian

obyek sewa akibat lambatnya penanganan dan solusi perbaikan terhadap jaringan internet IndiHome. Sehingga sistem berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo belum memenuhi rukun dan syarat dalam hukum Islam.

Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa gap penelitian yang dapat diterapkan terhadap judul penelitian “Analisis Penagihan Biaya Produk Indihome Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus: PT. Telkom Witel Sultra)”:

Gap dari Penelitian Pertama (Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan IndiHome): Penelitian pertama membahas masalah perlindungan hukum terhadap pelanggan jaringan internet IndiHome. Gap penelitian yang relevan dapat melibatkan analisis bagaimana praktik penagihan biaya dalam IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra memengaruhi perlindungan hukum pelanggan. Apakah ada kesenjangan antara praktik penagihan biaya dan hak-hak pelanggan yang dilindungi oleh hukum Islam?

Gap dari Penelitian Kedua (Peran Payment Collection): Penelitian kedua membahas peran Payment Collection dalam pendapatan tunai PT. Telkom Indonesia. Gap penelitian yang dapat relevan adalah bagaimana aspek penagihan biaya dalam IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra dapat dianalisis dari perspektif hukum Islam. Apakah ada ketidaksesuaian antara praktik penagihan biaya dengan prinsip-prinsip akad ijarah atau hukum Islam lainnya?

Gap dari Penelitian Ketiga (Praktik Kontrak TV Kabel Berlangganan): Penelitian ketiga membahas praktik kontrak TV kabel berlangganan internet IndiHome. Gap penelitian yang dapat relevan adalah fokus pada bagaimana penagihan biaya dalam kontrak tersebut memengaruhi konsumen, terutama dari perspektif hukum Islam. Apakah ada ketidakjelasan dalam perubahan tagihan atau ketidakpatuhan dengan prinsip-prinsip syariah?

Gap dari Penelitian Keempat (Sistem Berlangganan Jasa Internet): Penelitian keempat mencatat bahwa sistem berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo belum memenuhi rukun dan syarat dalam hukum Islam. Gap penelitian yang relevan dapat melibatkan analisis bagaimana penagihan biaya dalam sistem berlangganan di PT. Telkom Witel Sultra sesuai atau tidak dengan prinsip-prinsip hukum Islam yang disebutkan dalam penelitian keempat.

Dengan menggabungkan aspek-aspek dari penelitian-penelitian sebelumnya dan fokus pada penagihan biaya dalam perspektif hukum Islam, Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana praktik penagihan biaya dalam IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra sesuai atau tidak dengan prinsip-prinsip hukum Islam serta dampaknya terhadap perlindungan konsumen. Kemudian, belum ada penelitian yang secara komprehensif mengkaji bagaimana penagihan biaya dalam layanan IndiHome oleh PT. Telkom Witel Sultra tercermin dalam konteks hukum Islam dan dampaknya

terhadap perlindungan hukum dan hak konsumen. Penelitian ini dapat mengisi celah ini dengan menganalisis praktik penagihan biaya dalam perspektif hukum Islam dan mengidentifikasi sejauh mana praktik tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengeksplorasi bagaimana penagihan biaya tersebut memengaruhi konsumen, termasuk apakah ada ketidakpatuhan terhadap prinsip-prinsip hukum Islam yang dapat merugikan pelanggan.

2.2 Hukum Islam

Hukum Islam merupakan kerangka hukum yang mengatur hubungan perdata dalam perspektif Islam. Prinsip Hukum Islam, seperti konsep *ijarah* (sewa) memiliki relevansi dalam penagihan biaya produk Indihome.

2.2.1. *Ijarah* (Sewa)

Ijarah adalah salah satu bentuk transaksi keuangan dalam hukum Islam yang sering digunakan dalam konteks pembiayaan atau sewa. Transaksi ini didasarkan pada prinsip bagi hasil di mana pihak yang menyewakan (lesor) memberikan hak penggunaan atas aset atau jasa kepada pihak yang menyewa (lessee) dengan imbalan pembayaran sewa. Latar belakang *Ijarah* dapat dilacak kembali ke prinsip-prinsip ekonomi Islam yang melarang riba (bunga) dan mempromosikan keadilan dalam transaksi ekonomi. Beberapa faktor yang menjadi latar belakang penting *Ijarah* meliputi: (Karim, 2013).

1. Prinsip Keadilan

Dalam Islam, ada penekanan pada keadilan dalam transaksi ekonomi. Ijarah memungkinkan pemindahan manfaat atau pemakaian atas aset atau jasa dengan imbalan sewa yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

2. Larangan Riba

Riba dianggap sebagai praktik yang tidak diperbolehkan dalam Islam. Ijarah memberikan alternatif yang sesuai untuk mendapatkan manfaat dari aset tanpa melibatkan bunga atau riba.

3. Fleksibilitas dalam Pembiayaan

Ijarah juga memberikan fleksibilitas dalam pembiayaan, terutama dalam konteks kepemilikan aset. Pihak yang membutuhkan aset dapat memanfaatkannya melalui Ijarah tanpa harus membelinya secara langsung.

4. Kepemilikan Bersama Hasil

Dalam Ijarah, meskipun pemilik aset tetap menjadi lessor, hasil dari aset tersebut dapat dinikmati bersama oleh kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Pemenuhan Kebutuhan Ekonomi

Ijarah memungkinkan individu atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan mereka akan aset atau jasa tanpa harus menanggung risiko kepemilikan yang sepenuhnya.

Dengan demikian, latar belakang Ijarah terletak pada upaya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan, mempromosikan keadilan dalam

transaksi ekonomi, serta menghindari riba sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Pembiayaan pola sewa sebenarnya memiliki kesamaan dengan pembayaran pola jual beli. Yang membedakan keduanya hanyalah objek transaksi yang diperjualbelikan. Dalam murabahah, yang menjadi objek transaksi adalah barang, sedangkan dalam ijarah, objek transaksinya adalah jasa, baik manfaat atas barang maupun manfaat atas tenaga kerja. Barang-barang yang dapat digunakan sebagai objek sewa pada umumnya adalah aset tetap yang meliputi properti, peralatan, alat transportasi, dsb. Jenis, ukuran, kualitas, dan kuantitas objek sewa harus jelas dan ditulis dalam akad (Karim, 2013).

2.2.2 latar belakang prinsip *ijarah* (sewa) dalam penagihan biaya produk

IndiHome

Dalam konteks penagihan biaya produk seperti IndiHome, prinsip *ijarah* (sewa) dapat digunakan sebagai dasar bagi layanan yang disediakan oleh penyedia seperti PT. Telkom Witel Sultra. Dalam hal ini, prinsip *ijarah* akan tercermin dalam cara biaya layanan dihitung dan ditagih kepada pelanggan. Latar belakang prinsip *ijarah* (sewa) dalam penagihan biaya produk IndiHome bisa mencakup beberapa aspek:

a. Pemakaian Layanan

Konsep *ijarah* (sewa) dapat diterapkan di mana pelanggan menggunakan layanan IndiHome, seperti akses internet, TV kabel, dan telepon rumah.

Pelanggan membayar biaya bulanan sesuai dengan layanan yang mereka

gunakan, mirip dengan pembayaran sewa atas penggunaan aset dalam prinsip *ijarah* (sewa).

b. Keterlibatan Jangka Waktu

Layanan IndiHome seringkali didasarkan pada perjanjian kontrak dengan jangka waktu tertentu, seperti kontrak bulanan atau tahunan. Ini sejalan dengan prinsip *ijarah* (sewa) di mana penggunaan layanan diatur dalam periode tertentu dengan pembayaran sewa yang sesuai.

c. Pemberian Layanan dan Kewajiban Pembayaran

PT. Telkom Witel Sultra sebagai penyedia layanan IndiHome memberikan akses kepada pelanggan untuk menggunakan layanan tertentu dan bertanggung jawab atas pembayaran biaya bulanan yang sesuai dengan kesepakatan, sebagaimana dalam prinsip *ijarah* (sewa).

Namun, penting untuk diingat bahwa prinsip *ijarah* (sewa) secara khusus terkait dengan prinsip keuangan Islam yang mengatur transaksi secara syariah-compliant. Meskipun demikian, konsep *ijarah* (sewa) juga dapat diterapkan dalam konteks penagihan biaya produk IndiHome dari sudut pandang kontrak penggunaan layanan yang berjangka waktu.

Dalam prakteknya, IndiHome menggunakan struktur penagihan bulanan atau sesuai dengan jangka waktu yang disepakati dalam kontrak dengan pelanggan. Biaya ini mencakup layanan yang digunakan oleh pelanggan dan merupakan bagian dari pembayaran sewa atas penggunaan layanan tersebut.

2.3 Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam bidang perlindungan konsumen, ada dua terminologi hukum yang relevan, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen (Az. Nasution, 2004: 19). Hukum konsumen (*consumer law*) dan hukum perlindungan konsumen (*consumer protection law*) merupakan area hukum yang relatif baru dalam dunia akademik dan praktik penegakan hukum di Indonesia (Yusuf Shofie, 2011: 47). Meskipun demikian, saat ini masih ada kebingungan mengenai materi yang termasuk dalam kedua bidang hukum ini dan apakah keduanya memiliki arti yang sama (Shirdarta, 2004: 11).

Az. Nasution (2011: 37) membedakan definisi antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, yakni sebagai berikut:

Hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan masyarakat.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.

Az. Nasution (2011: 37) mengungkapkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen secara umum. Hukum konsumen mengatur tentang hubungan dan masalah yang terkait dengan penyediaan barang dan/atau jasa secara umum, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih fokus pada upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. Definisi ini menggambarkan bahwa hukum perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada peraturan perundang-undangan yang ada, tetapi juga mencakup berbagai aspek dan prinsip hukum yang melindungi kepentingan konsumen.

Inosentius Samsul (2011: 34) memberikan definisi yang lebih normatif tentang hukum perlindungan konsumen, menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen mencakup peraturan perundang-undangan, seperti undang-undang dan peraturan lainnya, serta putusan-putusan hakim yang mengatur substansi mengenai kepentingan konsumen.

Menurut Yusuf Sofie (2011: 52-53), perbedaan antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen terletak pada objek yang dikaji. Hukum konsumen lebih banyak berfokus pada transaksi konsumen antara pelaku usaha dan konsumen terkait barang dan/atau jasa yang diberikan. Sementara itu, hukum perlindungan konsumen lebih menekankan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan transaksi tersebut. Dalam hukum konsumen, ada perlindungan hukum dalam bentuk hak dan/atau kewajiban pelaku usaha dan konsumen, sedangkan hukum perlindungan konsumen melibatkan campur tangan negara untuk melindungi individu konsumen dari praktik bisnis yang tidak jujur (unfair business practices) (Yusuf Sofie, 2011: 52 -53).

Dengan merujuk pada pandangan beberapa ahli tentang hukum perlindungan konsumen, jika dikaitkan dengan definisi hukum menurut Mochtar Kusumaatmadja, maka hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat asas atau kaidah, lembaga, dan proses yang mengatur kegiatan manusia dalam upaya melindungi kepentingan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen adalah seperangkat peraturan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam berbagai transaksi bisnis

dan layanan. Dalam konteks layanan seperti IndiHome, penerapan Hukum Perlindungan Konsumen mencakup beberapa aspek:

1. Transparansi Informasi

Perlindungan Konsumen menuntut penyedia layanan seperti IndiHome untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang mereka tawarkan, termasuk biaya, fitur, dan persyaratan kontrak dengan bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen.

2. Hak Konsumen

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, layanan yang aman, serta hak untuk mengetahui tentang risiko yang mungkin terkait dengan penggunaan layanan tersebut.

3. Perlindungan dari Praktik Bisnis yang Tidak Adil

Hukum Perlindungan Konsumen melarang praktik bisnis yang tidak adil atau menyesatkan, seperti iklan palsu, penjualan paksa, atau informasi yang menyesatkan tentang produk atau layanan.

4. Penanganan Keluhan dan Konflik

Perlindungan Konsumen memastikan adanya mekanisme untuk menangani keluhan konsumen dan menyelesaikan konflik yang mungkin timbul antara konsumen dan penyedia layanan, termasuk proses pengaduan yang efektif.

5. Hak untuk Berhenti Berlangganan atau Pembatalan Layanan

Konsumen memiliki hak untuk mengakhiri langganan atau membatalkan layanan dengan prosedur yang jelas dan tanpa adanya hambatan yang tidak wajar.

Hukum Perlindungan Konsumen pada layanan seperti IndiHome didasarkan pada perlunya melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil, memberikan kepastian dan transparansi dalam transaksi, serta menjamin hak-hak konsumen dalam berbagai aspek layanan yang mereka gunakan. Hal ini juga bertujuan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara penyedia layanan dan konsumen, dengan memastikan perlindungan terhadap kepentingan kedua belah pihak.

2.4 Penagihan Biaya

Penagihan adalah proses pengumpulan atau penarikan dana yang belum dibayar oleh pelanggan atau debitur kepada perusahaan atau pihak yang memberikan layanan atau produk. Proses penagihan ini dapat mencakup pengiriman faktur, komunikasi dengan pelanggan yang memiliki kewajiban pembayaran, dan tindakan-tindakan lainnya yang bertujuan untuk memastikan bahwa pembayaran dilakukan sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati (Sekaran *et al*, 2016).

Penagihan biaya kepada konsumen IndiHome berkaitan dengan pengenaan dan pemungutan biaya terkait layanan telekomunikasi yang mereka gunakan. Konsep dan latar belakang penagihan biaya dalam konteks ini mencakup beberapa aspek:

1. Biaya Layanan Dasar

Penagihan biaya pada konsumen IndiHome umumnya mencakup biaya bulanan atau tahunan yang berkaitan dengan langganan layanan dasar seperti akses internet, layanan TV, telepon, atau paket layanan yang mereka pilih.

2. Biaya Tambahan atau Opsional

Selain biaya dasar, penyedia layanan seringkali juga membebankan biaya tambahan untuk layanan tambahan atau opsi spesifik yang dipilih oleh konsumen, seperti paket saluran tambahan, kecepatan internet yang lebih tinggi, atau layanan premium lainnya.

3. Pemahaman tentang Biaya

Konsumen memiliki hak untuk memahami dengan jelas rincian biaya yang mereka bayarkan. Ini termasuk pemahaman yang jelas tentang biaya bulanan, biaya instalasi, biaya tambahan, atau biaya administratif lainnya yang terkait dengan layanan yang mereka gunakan.

4. Transparansi dan Pemberitahuan

Perlindungan konsumen juga memerlukan penyedia layanan seperti IndiHome untuk memberikan pemberitahuan yang jelas terkait perubahan biaya, kebijakan penagihan, dan perubahan layanan dengan waktu yang memadai sebelum implementasinya.

5. Penanganan Keluhan Terkait Penagihan

Konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan terkait penagihan biaya jika mereka merasa adanya kesalahan atau ketidaksesuaian dalam penagihan yang mereka terima.

Latar belakang dari penagihan biaya pada konsumen IndiHome berkaitan dengan perlunya transparansi, kejelasan, dan perlindungan terhadap konsumen dalam hal informasi biaya yang jelas, pemahaman yang tepat tentang biaya yang mereka bayarkan, serta pencegahan terhadap praktik penagihan yang tidak adil atau menyesatkan. Ini adalah bagian dari upaya untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara penyedia layanan dan konsumen, serta memastikan bahwa konsumen memiliki akses terhadap informasi yang mereka perlukan terkait dengan biaya layanan yang mereka gunakan.

2.5 Peraturan Perundang-undangan Telekomunikasi

Peraturan perundang-undangan telekomunikasi di Indonesia mengatur prinsip-prinsip dan kewajiban penyedia layanan telekomunikasi, termasuk dalam konteks penagihan biaya. Penting untuk memahami peraturan dan regulasi yang berlaku dalam industri telekomunikasi, termasuk hak-hak konsumen, kewajiban penyedia layanan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang relevan.

Pasal 28 UU Telekomunikasi Tahun 1999 menyatakan “*Besaran tarif penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi ditetapkan oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi dengan berdasarkan formula yang ditetapkan oleh Pemerintah*” kemudian untuk Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat dimuat dalam Bagian Kelima Pasal 12-22 UU Telekomunikasi Tahun 1999.

Di Indonesia, sejumlah peraturan perundang-undangan mengatur sektor telekomunikasi untuk mengatur dan mengelola industri ini agar berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diinginkan pemerintah. Beberapa peraturan tersebut antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Merupakan dasar hukum utama yang mengatur seluruh kegiatan di sektor telekomunikasi Indonesia. Undang-Undang ini mengatur tentang penetapan kebijakan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang telekomunikasi.

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

Meskipun lebih luas dari sekadar telekomunikasi, Undang-Undang ini juga mencakup regulasi terkait penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang relevan dengan layanan telekomunikasi.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

Merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 dan mengatur lebih rinci mengenai perizinan penyelenggara telekomunikasi, tarif, kualitas layanan, dan aspek teknis lainnya.

4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2020 tentang Layanan Telekomunikasi

Merupakan peraturan terkini yang mengatur lebih spesifik mengenai standar layanan telekomunikasi, prosedur penanganan pengaduan pelanggan, dan hak serta kewajiban penyedia layanan telekomunikasi.

5. Peraturan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI)

BRTI memiliki peran dalam mengawasi dan mengatur pelaksanaan ketentuan-ketentuan di sektor telekomunikasi.

6. Peraturan mengenai Perlindungan Konsumen

Di samping peraturan khusus tentang telekomunikasi, ada pula peraturan perlindungan konsumen yang secara tidak langsung juga berlaku untuk layanan IndiHome, memastikan hak-hak konsumen terlindungi.

Regulasi-regulasi ini memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan telekomunikasi seperti IndiHome beroperasi sesuai dengan standar yang ditetapkan, memberikan layanan yang berkualitas, dan memenuhi hak serta kewajiban yang diperlukan baik bagi penyedia layanan maupun konsumen. Mereka juga berfungsi untuk memastikan bahwa kompetisi dalam industri telekomunikasi berjalan secara sehat dan adil.