

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN
LAYANAN INTERNET INDIHOME DALAM
PENGUNAAN KONTRAK BAKU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Program Strata I (S.1)



Disusun oleh:

FANI NAFI'AN

1602056041

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Fani Nafi'an

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : Fani Nafi'an
NIM : 1602056041
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Layanan Internet Indihome
Dalam Penggunaan Kontrak Baku

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimmaqsyahkan.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum
NIP. 19760615 200501 1 005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. Fani Nafi'an

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UDN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : Fani Nafi'an
NIM : 1602056041
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Layanan Internet Indihome
Dalam Penggunaan Kontrak Baku

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.
Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing II



Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H.

NIP. 19791022 200701 1 011

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Prof. DR. HAMKA Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291, 7624691 Semarang 50185

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-1220.1/Un.10.1/D.1/PP.00.9/VI/2021

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang menerangkan bahwa skripsi Saudara,

Nama : Fani Nafi'an
NIM : 1602056041
Program studi : Ilmu Hukum (IH)*
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Layanan Internet *Indihome* Dalam Penggunaan Kontrak Baku
Pembimbing I : Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.
Pembimbing II : Novita Dwi Masyithoh, S.H., M.H.

Telah dimunaqasahkan pada tanggal 22 Juni 2021 oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum yang terdiri dari :

Penguji I / Ketua Sidang : Dr. H. Junaidi Abdillah, MSI
Penguji II / Sekretaris Sidang : Novita Dwi Masyithoh, S.H., M.H.
Penguji III : Dr. H. Ali Imron, SH., M.Ag.
Penguji IV : Hj. Nur Hidayati Setyani, SH, MH.

dan dinyatakan LULUS serta dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S.1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
& Kelembagaan

Dr. H. Ali Imron, SH., M.Ag.

Semarang, 22 Juni 2021
Ketua Program Studi,



Briliyan Erna Wati, S.H., M.Hum.

MOTTO

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan).”

(QS. Al-Baqarah (2): 279)

PERSEMBAHAN

Alhamdu al-lillahi rabbi al-alamin, allahumma shalli ala sayyidina muhammad wa ala ali sayyidina muhammad. Penulis dengan kesadaran diri atas segala kekurangan yang dimiliki mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

- 1) Bapak Afif Noor dan Ibu Novita Dewi Masythoh selaku Dosen Pembimbing I dan II, karena berkat bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
- 2) Segenap Bapak dan Ibu dosen pengajar di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang mengajar penulis dengan penuh dedikasi dan keikhlasan.
- 3) Bapak dan Ibu, sosok orangtua yang mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan dukungan yang tiada putus dan doa yang senantiasa terpanjat.
- 4) Adik-adikku, yang berjasa besar menghibur penulis di kala pengerjaan tugas akhir ini.
- 5) Teman-teman, khususnya untuk teman-teman PIH-A dan secara umum untuk seluruh anggota jurusan Ilmu Hukum Tahun 2016 yang senantiasa bersama dan menjalin hubungan kekerabatan yang erat dengan penulis.
- 6) Staff dan pegawai PT Telkom Indonesia Cabang Kendal yang bersedia memberikan waktu dan ruang untuk penulis melakukan penelitian.
- 7) Seluruh orang yang tidak dapat disebutkan penulis yang memiliki andil membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga, segala bantuan, doa, dan dukungan dibalas dengan beribu-ribu kebaikan serta nikmat yang melimpah oleh Allah SWT. Aamiin ya rabb al-alamiin.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 4 Juni 2021

Deklarator



Fani Nafi'an

NIM: 1602056041

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Layanan Internet Indihome Dalam Penggunaan Kontrak Baku” ditulis oleh Fani Nafi’an. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya berbagai jasa di bidang informasi dan telekomunikasi di Indonesia. Orang-orang dapat menggunakan jasa di bidang telekomunikasi jika membuat kontrak hukum dengan pelaku usaha penyedia jasa telekomunikasi melalui kontrak berlangganan yang berbentuk kontrak baku. Salah satu jasa layanan telekomunikasi yang menggunakan kontrak baku dalam transaksinya adalah layanan internet Indihome yang diproduksi oleh PT Telkom Indonesia. Namun, ditemukan masalah atas penggunaan kontrak baku. Di mana ditemukan “syarat ataupun ketentuan” yang mengatur pengalihan atau peniadaan pemberian ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan barang ataupun jasa. Adanya temuan ini dapat merugikan konsumen karena mengurangi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum kualitatif dengan menggunakan pendekatan empiris. Sumber data penelitian ini didapatkan dari data primer yang merupakan data yang diperoleh penulis secara langsung tanpa perantara melalui wawancara dengan pegawai serta staff PT Telkom Indonesia di Kabupaten Kendal juga dengan konsumen layanan internet Indihome dan data sekunder berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Kontrak Berlangganan Layanan Internet Indihome. Data-data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis kualitatif, dengan pengambilan kesimpulan dengan metode berpikir deduktif.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa pertama, kontrak baku antara konsumen dengan PT Telkom Indonesia dalam layanan Indihome dibuat oleh PT Telkom secara sepihak dan tidak melibatkan konsumen sehingga konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak kontrak. Kontrak berlangganan layanan Indihome terdiri dari dua kontrak yaitu kontrak utama dan Syarat dan Ketentuan myIndihome, serta terdapat klausula yang mengatur pengalihan atau peniadaan tanggung jawab pemberian ganti rugi atau kompensasi atas kerusakan atau gangguan yang dialami konsumen dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome. Kedua, perlindungan konsumen dalam layanan Indihome yang menggunakan kontrak baku diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK, tentang larangan bagi pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang berisi ketentuan tertentu salah satunya pengalihan tanggung jawab, pada Kontrak Berlangganan Layanan Indihome terdapat klausula yang berisi pengalihan tanggung jawab dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome. Akibatnya klausula baku tersebut dinyatakan batal demi hukum seperti yang tercantum dalam Pasal 18 Ayat (3) UUPK, namun batal demi hukum terjadi jika konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan, akibat lainnya, pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 UUPK.

Kata kunci: kontrak baku, perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/u/1987 tertanggal 10 September 1987 yang ditandatangani pada tanggal 22 Januari 1988:

8) Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	S (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal		Zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra'	R	Er
ز	Ẓ	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šād	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

9) Konsonan Rangkap

Konsonan yang disebabkan oleh syaddah ditulis rangkap, contoh:

نَزَّلَ = nazzala

بِهِنَّ = bihinna

10) Vokal Pendek

Fathah (◌َ) ditulis a, (◌ِ) ditulis i, dan dammah (◌ُ) ditulis u.

11) Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis ā, bunyi i panjang ditulis î, dan bunyi u panjang ditulis û, masing-masing dengan tanda penghubung (-) di atasnya, contoh:

- Fathah + alif ditulis ā, فَلَا ditulis falā.
- Kasrah + ya' mati ditulis î, تَفْسِيلٌ ditulis tafṣîl.
- Dammah + wawu mati ditulis û, أُصُولٌ ditulis uṣûl.

12) Vokal Rangkap

- Fathah + ya' mati ditulis ai, الزَّهْيَلِيُّ ditulis az-Zuhayli.
- Fathah + wawu ditulis au, الدَّوْلَةُ ditulis ad-daulah.

13) Ta' marbutah di akhir kata

- Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlukan terhadap kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa

Indonesia seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki kata aslinya.

- b. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis t, contoh: بديية المجتهد ditulis Bidayah al-Mujtahid.

14) Hamzah

- a. Bila terletak di awal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vokal yang mengiringinya, seperti أن ditulis inna.
- b. Bila terletak di akhir kata, maka ditulis dengan lambang apostrof (‘), seperti شيء ditulis syai’un.
- c. Bila terletak di tengah kata setelah vokal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti ربائب ditulis rabā’ib.
- d. Bila terletak di tengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (‘), seperti تأخرن ditulis ta’khuzûna.

15) Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf qamariyyah ditulis al, البقرة ditulis al-Baqarah.
- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf l diganti dengan huruf syamsiyyah yang bersangkutan, النساء ditulis an-Nisā’.

16) Penulisan Kata-Kata dalam rangkaian kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya.

ذَوَى الْفُرُوضِ ditulis zawil furûḍ atau zawi al-furûḍ.

أَهْلُ السُّنَّةِ ditulis ahlussunnah atau ahlu as-sunnah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, berkah, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN LAYANAN INTERNET INDIHOME DALAM PENGGUNAAN KONTRAK BAKU” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak halangan dan rintangan yang penulis hadapi, namun dapat dilalui berkat bimbingan dan dukungan berbagai pihak baik secara moral ataupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum, selaku Pembimbingan I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
- 2) Ibu Novita Dewi Masythoh, S.H., M.H, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
- 3) Segenap Bapak dan Ibu dosen pengajar di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang mengajar penulis dengan penuh dedikasi dan keikhlasan.
- 4) Bapak dan Ibu, sosok orangtua yang mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan dukungan yang tiada putus dan doa yang senantiasa terpanjat.
- 5) Adik-adikku, yang berjasa besar menghibur penulis di kala pengerjaan tugas akhir ini.

- 6) Teman-teman, khususnya untuk teman-teman PIH-A dan secara umum untuk seluruh anggota jurusan Ilmu Hukum Tahun 2016 yang senantiasa bersama dan menjalin hubungan kekerabatan yang erat dengan penulis.
- 7) Staff dan pegawai PT Telkom Indonesia Cabang Kendal yang bersedia memberikan waktu dan ruang untuk penulis melakukan penelitian.
- 8) Seluruh orang yang tidak dapat disebutkan penulis yang memiliki andil membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan mendorong adanya penelitian lanjutan.

Semarang, Juni 2021

Penulis

Fani Nafi'an

NIM. 1602056041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
MOTTO.....	
PERSEMBAHAN.....	
DEKLARASI.....	
ABSTRAK.....	
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latarbelakang Masalah.....	
B. Rumusan Masalah.....	
C. Tujuan Penelitian.....	
D. Manfaat Penelitian.....	
E. Tinjauan Pustaka.....	
F. Metode Penelitian.....	
G. Sistematika Penulisan.....	
BAB II TINJAUAN TENTANG KONTRAK BAKU DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	
A. Kontrak Baku.....	
B. Perlindungan Konsumen.....	

C.	Landasan Hukum Perlindungan Konsumen	
D.	Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha.....	
BAB III KONTRAK BAKU ANTARA KONSUMEN DENGAN PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA DALAM LAYANAN INDIHOME.....		
A.	Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia.....	
B.	Kontrak Baku Antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telekomunikasi Indonesia	
C.	Perlindungan Hukum Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telekomunikasi Indonesia	
BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA DALAM LAYANAN INDIHOME DENGAN MENGGUNAKAN KONTRAK BAKU		
A.	Kontrak Baku antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telekomunikasi Indonesia Dalam Layanan Indihome	
B.	Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Yang Menggunakan Kontrak Baku.....	
BAB V PENUTUP.....		
A.	Kesimpulan	
B.	Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN.....		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latarbelakang Masalah

Pada era globalisasi tidak ada batas-batas yang menghalangi antara negara-negara di dunia untuk melakukan perdagangan antar negara. Hal ini didukung oleh perkembangan teknologi yang begitu pesat. Teknologi memberi kemudahan dalam kelancaran pertukaran barang atau jasa di seluruh dunia. Hal ini membuat beragamnya jenis barang atau jasa yang dapat dipilih konsumen sesuai kebutuhan dan kemampuannya. Baik dari jenis maupun kualitas barang atau jasa tersebut. Hal tersebut membuat kebutuhan konsumen terpenuhi.¹

Pertukaran barang dan jasa yang cepat membutuhkan dukungan akses informasi dan telekomunikasi yang mumpuni. Akses informasi dan telekomunikasi merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Dengan adanya kebutuhan tersebut membuat pelaku usaha terdorong untuk memenuhi kebutuhan terhadap akses informasi dan telekomunikasi. Maka, muncullah berbagai layanan yang menawarkan akses informasi dan telekomunikasi. Di Indonesia banyak barang atau jasa di bidang akses informasi dan telekomunikasi dalam bentuk jasa telepon tidak bergerak, jasa telepon

¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Sengketa Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, cet 1, (Malang: UB Press, 2011), h. 1.

seluler, jasa interkoneksi, jasa layanan pesan singkat, faksimili, jasa layanan internet seluler, dan video call.²

Perseorangan maupun kelompok dapat memanfaatkan barang atau jasa di bidang telekomunikasi jika membuat kontrak hukum dengan pelaku usaha yang menyediakan layanan telekomunikasi. Hubungan kontrak itu bisa terjalin dengan cara mengisi kontrak berlangganan layanan jasa dengan pelaku usaha.

Perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Perjanjian harus memenuhi unsur-unsur tertentu agar dinyatakan sah secara hukum. Syarat sahnya perjanjian adalah 1). Ada kesepakatan di antara para pihak yang membuat perjanjian; 2). para pihak cakap dalam membuat perjanjian; 3). mengenai hal tertentu; dan 4). adanya sebab yang halal. Pada butir keempat mengandung arti bahwa perjanjian tidak boleh melanggar undang-undang yang berlaku.

Dalam perkembangannya pelaku usaha di bidang telekomunikasi menggunakan perjanjian yang telah ditentukan oleh salah satu pihak yang tidak dapat diubah oleh pihak lain. Perjanjian ini dibuat untuk tujuan efisiensi sehingga tidak dibutuhkan banyak waktu untuk melakukan negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen yang ingin mendapatkan barang atau jasa. Perjanjian ini disebut dengan perjanjian baku, jika perjanjian ini dituangkan

²Wikipedia, “Jasa Telekomunikasi”, https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa_telekomunikasi, diakses 14 Oktober 2020.

dalam bentuk tertulis dalam sebuah kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen disebut dengan kontrak baku.

Perjanjian yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen umumnya berbentuk kontrak berlangganan. Kontrak berlangganan ini berisi ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh pelaku usaha yang tidak bisa diubah oleh konsumen. Bentuk kontrak yang demikian ini umumnya dikenal dengan nama kontrak baku atau klausula baku. Dalam Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) disebutkan bahwa “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Konsumen yang ingin memanfaatkan layanan telekomunikasi dari pelaku usaha harus menyetujui segala ketentuan-ketentuan yang ada dalam kontrak baku berlangganan tersebut. Konsumen tidak diberikan kebebasan atau kesempatan untuk menegosiasikan ketentuan-ketentuan dalam kontrak baku berlangganan tersebut. Jika konsumen menyetujui kontrak tersebut maka akan dapat memanfaatkan layanan tersebut, namun jika menolaknya maka tidak bisa memanfaatkan layanan telekomunikasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh kedudukan yang tidak seimbang antara calon pelanggan dengan pelaku usaha. Konsumen selalu berada pada kedudukan yang lemah karena desakan kebutuhan yang mengharuskan konsumen menyetujui segala ketentuan agar bisa mendapatkan barang atau jasa. Sedangkan,

pelaku usaha berada pada kedudukan yang kuat karena pelaku usahalah yang memiliki barang atau jasa.

Salah satu layanan telekomunikasi yang menggunakan kontrak baku dalam kontrak berlangganannya adalah layanan internet Indihome yang diproduksi oleh PT Telekomunikasi Indonesia (selanjutnya disebut PT Telkom). Konsumen yang ingin menggunakan layanan Indihome harus membuat perjanjian dengan PT Telkom. Perjanjian tersebut bersifat mengikat antara konsumen dengan PT Telkom secara hukum. Perjanjian tersebut juga menghasilkan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban di antara kedua belah pihak.

Akibat perjanjian dalam kontrak berlangganan tersebut konsumen dibebani kewajiban yaitu membayar biaya layanan internet dalam kurun waktu tertentu sesuai yang telah disepakati. Selain itu, konsumen juga memiliki hak seperti yang diatur dalam Pasal 4 UUPK hak-hak tersebut diantaranya: hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, dapat mengajukan keluhan atas layanan yang digunakan, serta ganti rugi apabila mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Di sisi lain PT Telkom sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban terhadap konsumen selaku pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur atas layanan yang ditawarkan, serta memberikan ganti rugi apabila konsumen mendapatkan kerugian atas layanan yang digunakannya atau layanannya tidak sesuai dengan perjanjian di awal.

Dalam menggunakan layanan internet Indihome konsumen menemui kendala seperti tidak sesuai

keadaan layanan dengan ketentuan yang dijanjikan: kecepatan layanan internet yang lambat yang tidak sesuai promosi, matinya layanan dalam kurun waktu tertentu namun konsumen tetap harus membayar tagihan secara penuh.³ Di samping itu terdapat keanehan bagi konsumen yang sudah berhenti berlangganan layanan Indihome di mana para konsumen masih mendapatkan tagihan untuk penggunaan layanan dan mendapatkan ancaman untuk dilaporkan ke Kejaksaan jika konsumen tidak membayar tagihannya.⁴

Adanya kontrak baku berlangganan antara pelaku usaha dengan konsumen didorong atas adanya kebutuhan konsumen akan layanan internet yang dipenuhi oleh pelaku usaha dengan menawarkan layanannya. Karena desakan kebutuhan tersebut konsumen berada pada kedudukan yang lemah dan tidak leluasa untuk membuat pilihan, konsumen harus menyetujui ketentuan-ketentuan yang ada dalam kontrak baku agar mendapatkan layanan internet tersebut. Kedudukan konsumen yang lemah tersebut perlu dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen, menciptakan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen.

³Media Konsumen, “Layanan Internet dan Pelayanan CS IndiHome Sangat Mengerikan”, <https://mediakonsumen.com/2019/11/09/surat-pembaca/layanan-internet-dan-pelayanan-cs-indihome-sangat--mengerikan/am>, diakses pada 11 November 2020.

⁴Ombudsman Republik Indonesia, “Keluhan Pelanggan IndiHome Yang Down, Ombudsman RI Buka Saluran Penampungan”, <https://ombudsman.go.id/news/r/keluhan-pelanggan-indihome-yang-down-ombudsman-ri-buka-saluran-penampungan>, diakses pada 11 November 2020.

Dengan adanya peristiwa tersebut penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum pada pelanggan layanan internet Indihome dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN LAYANAN INTERNET INDIHOME DALAM PENGGUNAAN KONTRAK BAKU.**

B. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, antara lain :

- 1) Bagaimana kontrak baku antara konsumen dengan PT Telekomunikasi Indonesia dalam layanan Indihome?
- 2) Bagaimana perlindungan konsumen dalam layanan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia yang menggunakan kontrak baku?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kontrak baku antara konsumen dengan PT Telekomunikasi Indonesia dalam layanan Indihome.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum dalam kontrak baku berlangganan layanan Indihome antara konsumen dengan PT Telekomunikasi Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan di bidang hukum khususnya terkait dengan hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan kontrak baku pada layanan internet Indihome.
- 2) Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan juga memberikan manfaat kepada:
 - a) Bagi konsumen
Penelitian ini diharapkan memberikan pendidikan terhadap hak dan kewajiban konsumen.
 - b) Bagi PT Telekomunikasi Indonesia
Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi PT Telekomunikasi Indonesia untuk mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka memiliki tujuan untuk menjelaskan hubungan penelitian terdahulu dan kaitannya dengan penelitian skripsi ini yaitu:

- 1) Skripsi Fina Anisa, tahun 2018 yang berjudul *“Klausula Eksemsi dalam Kontrak Berlangganan Internet Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan*

Konsumen dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)”, dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT Telkom atas tidak terpenuhinya perjanjian dalam kontrak berlangganan internet dan bagaimana tinjauan perlindungan konsumen dalam hukum Islam terhadap klausula eksemisi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet PT Telkom. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kontrak baku dalam kontrak berlangganan PT Telkom mengandung klausula eksemisi yang membatasi tanggung jawab PT Telkom hanya pada kesalahannya saja. Pencantuman klausula eksemisi dalam kontrak berlangganan tidak sesuai dengan asas-asas perikatan diantaranya: asas keagamaan, keadilan (*al-'Adalah*), kemashlahatan, persamaan dan kesetaraan (*al-Musawah*)⁵.

Dengan demikian, skripsi ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan karena penulis meneliti tentang terjadinya kontrak baku konsumen layanan internet dengan PT Telkom dan perlindungan hukum dalam kontrak baku antara konsumen dengan PT Telkom.

- 2) Skripsi Indra Prasta, tahun 2017 yang berjudul “*Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada*

⁵Fina Anisa, Klausula Eksemisi dalam Kontrak Belangganan Internet PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh, 2018.

Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”, dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Skripsi ini menjelaskan mengenai persepsi pelanggan layanan internet terhadap kontrak baku berlangganan pada perusahaan jasa telekomunikasi serta peninjauan kontrak baku berlangganan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip keadilan dalam hukum Islam. Kesimpulan dari penelitian ini adalah timbulnya banyak masalah karena ketidakpahaman pelanggan terhadap kontrak baku berlangganan jasa telekomunikasi. Serta terpenuhinya Pasal 18 Ayat (1) dan (2) karena kontrak baku berlangganan berisi pengurangan manfaat jasa serta keharusan pengguna untuk tunduk pada aturan baru sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan.⁶

Penelitian yang dilakukan penulis memiliki perbedaan dengan skripsi ini karena dalam penelitian yang dilakukan penulis tidak meneliti tentang persepsi pelanggan terhadap kontrak baku berlangganan. Penulis juga tidak meneliti tentang prinsip keadilan dalam hukum Islam terhadap kontrak baku berlangganan.

- 3) Skripsi Andi Astari Rayida, tahun 2015 yang berjudul *“Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada*

⁶Indra Prasta, Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.

Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar”, dari Universitas Hasanuddin Makassar.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keabsahan klausula baku yang tercantum pada kartu studio pass di Trans Studio Makassar ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta untuk mengetahui bagaimana aspek perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku yang tercantum pada kartu studio pass di Trans Studio Makassar. Penelitian ini memaparkan hasil bahwa klausula baku yang tercantum pada kartu studio pass di Trans Studio Makassar melanggar ketentuan dalam Pasal 18 Ayat (1) Huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁷

Hal yang membedakan antara skripsi ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah skripsi ini meneliti keabsahan kontrak baku antara konsumen dengan pelaku usaha yang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan penelitian penulis meneliti bagaimana proses terjadinya kontrak baku antara konsumen dengan pelaku usaha.

- 4) Jurnal Hukum Ius Quia Iustum oleh Erlis Herlina dan Sri Santi, tahun 2016, yang berjudul “*Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar*”, dari Universitas Islam Nusantara Bandung.

⁷Andi Astari Rasyida, Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar, *Skripsi*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2015.

Penelitian ini meneliti perjanjian baku pada kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi telepon seluler pasca bayar ditinjau dari prinsip hukum perjanjian serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah terpenuhinya ketentuan pada Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat sahnya perjanjian serta saran agar kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi telepon seluler pasca bayar harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁸

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada penggunaan Pasal 1320 KUH Perdata untuk meninjau kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi telepon seluler pasca bayar. Serta tinjauan ada atau tidaknya kesesuaian pada kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi telepon seluler pasca bayar dengan ketentuan-ketentuan yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- 5) Jurnal Hukum Replik oleh Nizla Rohaya, tahun 2018, yang berjudul "*Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen*", dari Universitas Muhammadiyah Tangerang.

⁸Elis Erlina, Sri Santi, Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 23, No. 3, (Juli 2016), h. 415-438, Universitas Islam Nusantera Bandung, 2016.

Jurnal ini membahas tentang penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian baku. Hasil dari penelitian pada jurnal ini adalah adanya pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian baku padahal hal itu sudah dilarang penggunaannya dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁹

Jurnal ini berbeda dengan skripsi yang disusun oleh penulis karena jurnal ini hanya berfokus pada klausula eksonerasi yang tercantum dalam kontrak baku. Sedangkan dalam skripsi yang disusun oleh penulis mengacu pada perlindungan hukum dalam kontrak baku antara konsumen dengan pelaku usaha.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri dari dua kata yaitu kata metode dan penelitian. Kata metode secara bahasa memiliki arti cara, sedangkan kata penelitian memiliki arti kegiatan mengumpulkan dan menganalisis data secara ilmiah untuk tujuan tertentu. Dari dua kata tersebut arti dari metode penelitian adalah cara mengumpulkan dan menganalisis data secara ilmiah untuk tujuan tertentu.¹⁰

1) Jenis dan Pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum empiris. Tipe penelitian ini mengkaji peraturan tertulis serta penerapan

⁹Nizla Rohaya, Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Replik*, Vol. 6, No. 1, (Maret 2018), h. 23-42, Universitas Muhammadiyah Tangerang, 2018.

¹⁰Jonaedi Effendi, Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, cet. 3, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 3.

peraturan tersebut di kehidupan nyata.¹¹ Penelitian jenis ini menjelaskan permasalahan-permasalahan yang berada pada proses pelaksanaan dan penegakan hukum.¹² Tipe penelitian ini sesuai dengan kegiatan penelitian yang penulis lakukan karena penelitian ini mengkaji tentang kontrak baku antara konsumen dengan PT Telkom dalam layanan Indihome dan perlindungan hukumnya bagi konsumen.

2) Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data di PT Telkom Cabang Kendal yang berlokasi di Kota Kendal, Jawa Tengah. Penulis dalam memilih lokasi ini berdasarkan pada alasan karena di PT Telkom Cabang Kendal merupakan kantor perwakilan dari PT Telkom Indonesia serta yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan dan pengawasan layanan telekomunikasi meliputi pendaftaran layanan internet Indihome dengan cara pelanggan menyetujui kontrak yang ditawarkan oleh PT Telkom Cabang Kendal tersebut.

3) Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum. Data yang digunakan dalam penelitian ini

¹¹Jonaedi Effendi, Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, cet. 3, h. 176.

¹²Amirudin, Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 134).

adalah data kualitatif meliputi rekaman, pengamatan, wawancara, atau bahan tertulis lain.¹³

a) Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan oleh seorang peneliti secara langsung dengan usahanya sendiri dari sumber data tanpa ada campur tangan dari pihak lain, lalu dengan kemampuan peneliti data dikumpulkan dan diolah secara perorangan maupun kelompok.¹⁴ Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara yang dilakukan di PT Telkom Cabang Kendal dan wawancara dengan konsumen layanan jasa internet Indihome di Kendal.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh peneliti dengan tidak secara langsung dari sumbernya melainkan melalui adanya campur tangan dari sumber lain.¹⁵ Dalam penelitian ini data sekunder dibutuhkan untuk untuk menjawab segala hal yang berhubungan dengan pokok penelitian, yaitu berupa buku-buku, jurnal, data-data dari telkom dan bahan-bahan hukum, yaitu :

¹³Jonaedi Effendi, Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, cet. 3, h. 178.

¹⁴Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), h. 214.

¹⁵Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, h. 125.

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan yang memiliki daya ikat secara hukum.¹⁶ Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer:
 - (i) Undanag-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - (ii) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;
 - (iii) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memiliki kemampuan untuk menjelaskan isi dari bahan hukum primer.¹⁷ Seperti tesis, skripsi, jurnal, artikel, data dari PT Telkom Cabang Kendal, dan lain-lain. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang bersifat mengimbangi bahan hukum primer dan sekunder,¹⁸ berupa kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan lain-lain.

4) Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan kegiatan untuk mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut:

a) Wawancara

Wawancara adalah kegiatan mencari data melalui keterangan dari seseorang secara lisan

¹⁶Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, h. 126.

¹⁷Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, h. 216.

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), cet ke-19, 224.

dengan bertatap muka secara langsung maupun melalui media audio.¹⁹ Penelitian ini menggunakan metode wawancara bebas terstruktur. Wawancara jenis ini membebaskan yang diwawancarai untuk memberitahukan informasi menurut keinginannya tanpa adanya batasan melalui daftar pertanyaan yang disiapkan.²⁰ Peneliti dalam melakukan tanya jawab menjadikan daftar pertanyaan sebagai acuan agar wawancara tetap mengarah pada permasalahan yang ingin diteliti. Peneliti memiliki alasan menggunakan wawancara jenis ini semata-mata untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat terkait penggunaan kontrak baku pada kontrak berlangganan layanan internet Indihome.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa konsumen layanan Indihome terkait tahapan pembuatan perjanjian dengan PT Telkom melalui kontrak berlangganan layanan Indihome serta mengumpulkan informasi mengenai pemenuhan hak-hak konsumen ketika menggunakan layanan Indihome di Kabupaten Kendal. Kemudian, peneliti melakukan wawancara dengan petugas dan staff PT Telkom di Kantor PT Telkom Cabang Kendal terkait penggunaan kontrak baku pada kontrak berlangganan layanan Indihome serta untuk mengetahui kebijakan yang

¹⁹Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1986), h. 95.

²⁰Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, h. 228.

diberikan kepada konsumen atas pemenuhan hak konsumen.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan data melalui berkas-berkas yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan.²¹ Dokumen merupakan data yang berbentuk tertulis, foto, dan dokumen elektronik. Penelitian ini mengambil data dokumentasi dari data sekunder yang berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

5) Teknik Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan termasuk di dalamnya data primer yang diperoleh melalui wawancara serta data sekunder yang diperoleh melalui perantara sumber lain dituliskan dengan apa adanya untuk dianalisis. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan melakukan analisis kualitatif yaitu proses pengumpulan data secara sistematis untuk dipahami dan disusun.²² Penelitian ini dalam pengambilan kesimpulan menggunakan metode berpikir deduktif yang melihat hal-hal yang umum menuju hal-hal yang bersifat khusus.²³

²¹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h. 66.

²²Kornelis Benuf dan Muhammad Azhar, “Metode Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, vol. 7, edisi 1, Juni 2020.

²³Jonaedi Effendi, Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, cet. 3, h. 236.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari beberapa bab untuk memudahkan pembaca memahami isi dari penelitian ini. Beberapa bab tersebut terdiri dari sub bab-sub bab yang digambarkan sebagai berikut:

1) Bab I: Pendahuluan.

Bab ini berisi latar belakang yang mendorong dilakukannya penelitian, meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

2) Bab II: Tinjauan Teori tentang Kontrak Baku dan Perlindungan Konsumen.

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori dan dasar hukum yang digunakan dalam penelitian meliputi dasar hukum kontrak baku, perlindungan konsumen, dalil mengenai kontrak baku dalam Al-quran dan hadits, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, dan layanan internet Indihome.

3) Bab III: Kontrak Baku antara Konsumen dengan PT Telekomunikasi Indonesia dalam Layanan Indihome.

Bab ini membahas kontrak baku antara konsumen dengan PT Telkom dalam layanan Indihome meliputi profil PT Telkom, kontrak baku antara konsumen dengan PT Telkom, dan perlindungan hukum dalam kontrak baku antara konsumen dengan PT Telkom.

- 4) Bab IV: Perlindungan Konsumen dalam Layanan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia yang Menggunakan Kontrak Baku.

Bab ini berisi analisis perlindungan konsumen PT Telekomunikasi Indonesia dalam layanan Indihome dengan menggunakan klausula baku dan perlindungan hukum dalam kontrak baku antara konsumen layanan Indihome dengan PT Telkom.

- 5) Bab V: Penutup.

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari teori-teori, pembahasan, dan analisis dari beberapa bab sebelumnya ditambah saran-saran untuk penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN TENTANG KONTRAK BAKU DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Kontrak Baku

1) Pengertian Kontrak Baku

Standard contract merupakan istilah dari bahasa Inggris untuk kontrak baku atau klausula baku, kata baku berarti patokan atau acuan.²⁴ Mariam Darus memberikan pendapat mengenai pengertian kontrak baku yaitu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.²⁵ Kontrak baku tidak perlu dibuat dalam bentuk formulir yang umumnya tertulis, melainkan bisa juga berwujud pengumuman yang diletakkan di lokasi kegiatan usaha oleh pelaku usaha.²⁶ Pendapat lain dikemukakan oleh Hondius tentang kontrak baku yaitu konsep janji-janji tertulis, yang dibuat tanpa mendiskusikan isinya, umumnya berbentuk perjanjian yang memiliki sifat tertentu.²⁷ Ahmadi Miru mendefinisikan kontrak baku sebagai sebuah perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun di dalamnya mengandung klausul yang berisi pengalihan tanggung

²⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2018),h. 84.

²⁵Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2013),h. 66.

²⁶Nizla Rohaya, “Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen“, *Jurnal Hukum Replik*, vol. 6, no. 1, Maret 2018, 25.

²⁷Zulham, *Hukum*, h. 66.

jawab dari pihak pembuat perjanjian kepada pihak penerima perjanjian.²⁸

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, yang dimaksud dengan kontrak baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pembuatnya sedangkan pihak lain tidak memiliki kesempatan untuk meminta perubahan, beberapa hal ada yang belum dibakukan contohnya yang menyangkut mengenai jenis, harga, jumlah, warna, tempat, dan beberapa hal lain yang menyangkut karakteristik objek perjanjian yang sifatnya spesifik.²⁹ Ditambahkan lagi oleh Sjahdeini bahwa yang dimaksudkan dibakukan itu bukan formulirnya tetapi klausul-klausul yang ada dalam perjanjian baku.³⁰

Jadi, yang dinamakan kontrak baku adalah perjanjian yang dibuat oleh pihak yang memiliki kedudukan kuat yaitu pelaku usaha, klausul-klausulnya sudah dibakukan, bersifat massal, dan pihak yang menjadi lawan pelaku usaha dalam hal ini konsumen hanya mempunyai pilihan untuk menerima atau menolak, jika menolak maka konsumen tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Karena masih adanya kesempatan untuk memilih bagi konsumen, perjanjian ini disebut *take it or leave it contract*.³¹

²⁸*Ibid*, h. 77.

²⁹Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), h. 66.

³⁰Nizla Rohaya, "Pelarangan", 24.

³¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 140.

Dalam undang-undang istilah kontrak baku atau kontrak standar dikenal dengan nama klausula baku. Pengertian mengenai klausula baku diatur dalam Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), yaitu: setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

2) **Karakteristik Kontrak Baku**

Sudaryatmo mengungkapkan bahwa kontrak baku memuat beberapa karakteristik di antaranya:³²

- a) Perjanjian dibuat secara sepihak oleh pihak yang berada pada kedudukan yang kuat daripada konsumen;
- b) Pembuatan isi perjanjian tidak melibatkan konsumen;
- c) Perjanjian berbentuk tertulis dan diproduksi secara massal;
- d) Konsumen secara terpaksa menerima perjanjian karena kebutuhan yang mendorongnya.

Kontrak baku dibuat oleh pihak yang berada pada kedudukan yang kuat, umumnya pihak tersebut merupakan pelaku usaha.³³ Pihak yang

³²Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Karya Bakti, 1999), h. 93.

³³Zulham, *Hukum*, h. 66.

kuat dalam hal ini pelaku usaha memanfaatkan kedudukannya untuk menentukan klausul-klausul tertentu yang sifatnya menguntungkannya.³⁴ Konsumen yang memilih menolak kontrak baku tidak akan dapat memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkannya karena klausula baku yang sifatnya identik akan ditemui di tempat lain.³⁵ Hal tersebut membuat konsumen menyetujui kontrak baku walaupun dengan keadaan yang terpojokkan.³⁶ Maka, Pitlo menggolongkan kontrak baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), walaupun secara teoritis yuridis kontrak baku tidak memenuhi ketentuan undang-undang, ditolak keberadaannya oleh beberapa ahli hukum, namun kebutuhan masyarakat menghendaknya berjalan berlawanan dengan keinginan hukum.³⁷

3) Bentuk Kontrak Baku

Umumnya kontrak baku atau klausula baku yang beredar di masyarakat memiliki dua bentuk diantaranya:

a) Berbentuk perjanjian

Konsep dari perjanjian sudah dibuat oleh salah satu pihak terlebih dahulu, pihak yang membuatnya umumnya merupakan pelaku usaha. Perjanjian tidak hanya berisi ketentuan-ketentuan

³⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok*, h. 86.

³⁵*Ibid*, h. 84.

³⁶*Ibid*.

³⁷Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, (Bandung: Alumni, 1981), h. 52.

umum mengenai suatu perjanjian, melainkan juga adanya syarat-syarat yang bersifat khusus yang mengatur pelaksanaan perjanjian, suatu hal tertentu, dan berakhirnya perjanjian. Perjanjian dapat berupa formulir atau lainnya yang di dalamnya memuat isi ataupun syarat-syarat dalam perjanjian. Misalnya, yang mengatur tentang perihal berlakunya kontrak baku, ketentuan-ketentuan berakhirnya kontrak, syarat yang terkait dengan resiko, hal-hal lain yang tidak termasuk tanggung jawab pelaku usaha atau ketentuan umum lain yang meyimpang dari peraturan yang berlaku. Dalam hal ini termasuk pula syarat-syarat umum yang telah dibakukan atau telah ditentukan pembuat perjanjian, berupa ganti rugi dan jaminan dari sebuah produk yang ditawarkan.³⁸

b) Berbentuk syarat-syarat

Perjanjian dapat juga berwujud lain berupa ketentuan-ketentuan tertentu yang bisa berada dalam kuitansi, tanda penerimaan, atau faktur penjualan, kartu-kartu tertentu, pada suatu pengumuman yang ditempelkan pada benda di ruang tamu atau di lapangan, tertulis pada kertas yang ditaruh dalam kemasan atau wadah produk yang diperdagangkan.³⁹

³⁸Munir Fuady, *Hukum Kontrak "Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis"*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007), h. 76.

³⁹Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2007),h. 99-100.

4) Tujuan Penggunaan Kontrak Baku

Penggunaan kontrak baku oleh pelaku usaha memiliki alasan ekonomi yaitu untuk mencapai efisiensi, kepraktisan, langkah cepat, dan tidak berlarut-larut.⁴⁰ Seperti yang diketahui, penggunaan kontrak baku akan menghemat biaya dan waktu karena bisa menghindari proses negosiasi dengan para pihak yang menghabiskan waktu yang tidak sebentar dan menguras biaya hanya untuk mencapai kesepakatan dalam perjanjian.⁴¹

5) Jenis Perjanjian dengan Kontrak Baku

Kontrak baku yang digunakan di Indonesia dapat dikelompokkan ke dalam empat macam diantaranya yaitu:⁴²

- a) Kontrak baku sepihak, merupakan perjanjian yang berisi dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak yang memiliki kedudukan yang kuat dalam suatu perjanjian. Pihak yang kuat tersebut tidak lain adalah pihak kreditur yang umumnya jika dibandingkan dengan pihak debitur posisinya lebih kuat. Kedua pihak sama-sama memiliki hubungan

⁴⁰Rosmawati, *Pokok-Pokok*, h. 84.

⁴¹Sri Lestari Poernomo, "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, vol. 19, no. 1, Maret 2019, 109-120.

⁴²Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Diliat dari Sudut pPerjanjian Baku (Standar)*, (Bandung: Bina Cipta, 1986), h. 63.

dalam organisasi yang sama, contohnya ada pada perjanjian buruh kolektif.

- b) Kontrak baku yang dibuat oleh pemerintah, adalah perjanjian baku yang berisi hal-hal yang telah dibakukan oleh pemerintah berkaitan tentang pembuatan hukum tertentu. Misalnya pada bidang agraria, dapat diketahui dari formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri (MenDagri) tanggal 6 Agustus 1977 Nomor 104/Dja/1977 mengenai Akta Jual Beli Model 115627 dan Akta Hipotik Model 1045055.
- c) Kontrak yang dibuat oleh notaris atau advokat, ada jenis perjanjian lain yang konsepnya sedari awal telah disiapkan untuk memenuhi kebutuhan dari anggota masyarakat yang memerlukan bantuan hukum dari notaris atau advokat yang disebut *contract model* dalam kepustakaan Belanda.
- d) Kontrak baku timbal balik yaitu perjanjian yang isinya dibuat secara baku oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak buruh (debitur).

6) Larangan Penggunaan Kontrak Baku

Istilah kontrak baku tidak ada dalam perundang-undangan melainkan istilah klausula baku yang digunakan dalam Pasal 1 Angka 10 UUPK dan untuk pelarangan pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK tentang ketentuan

pelarangan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha apabila:

- a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Klausula baku tidak boleh dibuat dalam bentuk tertentu seperti dibuat dengan tujuan yang sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti, hal ini seperti yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (2) UUPK bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Kontrak baku yang menerapkan klausula-klausula tertentu seperti yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK atau kontrak baku yang memiliki format tertentu yang membuat konsumen kesulitan membaca dan memahami isi kontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Ayat (2) UUPK dapat berakibat batal demi hukum seperti yang tertulis dalam Pasal 18 Ayat (3) UUPK bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Konsumen yang dirugikan akibat adanya penggunaan klausula baku dapat mengajukan gugatan ke pengadilan seperti yang diatur dalam Pasal 48 UUPK *j.o* Pasal 45 Ayat (1) UUPK, dalam Pasal 48 UUPK tertulis bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK, sedangkan dalam Pasal 45 Ayat (1) mengatur bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat

menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Selain upaya mengajukan gugatan ke pengadilan, konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian lain di luar pengadilan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Upaya penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan tidak serta merta menghilangkan sanksi pidana sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 45 Ayat (3) UUPK bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Sanksi pidana dari pencantuman klausula baku yang dilarang berupa hukuman penjara selama 5 (lima) tahun dan denda maksimal dua miliar rupiah, hal ini diatur dalam Pasal 62 Ayat (1) UUPK bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya (1) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan klausula baku, hal ini diatur dalam Pasal 52 huruf c UUPK bahwa tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi: melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

7) **Kontrak Baku dan Asas Kebebasan Berkontrak**

Berlakunya kontrak baku merupakan akibat dari adanya asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai KUHPerdata) yang berbunyi: “semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Kata semua memiliki arti bahwa setiap subjek hukum memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian dengan isi dan bentuk apa pun untuk memenuhi tuntutan dari perkembangan zaman walaupun perjanjian tersebut belum diatur dalam KUHPerdata.⁴³

Berlakunya kontrak baku menimbulkan banyak perbedaan pendapat dari kalangan para ahli mengenai hal ini. Terdapat pihak-pihak yang mendukung maupun menolak berlakunya kontrak baku. Diawali dari Sluijter yang termasuk menolak

⁴³Dedi, Harianto, “Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha”, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, vol. II, No. 2, Juli-Desember 2016, 148.

berlakunya kontrak baku, menyatakan kontrak baku bukan perjanjian karena kedudukan pelaku usaha seperti layaknya pembuat undang-undang swasta, syarat-syarat dalam perjanjian adalah undang-undang bukan perjanjian.⁴⁴ Berikutnya pendapat dari Pitlo bahwa kontrak baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), walaupun secara teoritis yuridis kontrak baku tidak memenuhi ketentuan undang-undang, ditolak keberadaannya oleh beberapa ahli hukum, namun kebutuhan masyarakat menghendaknya berjalan berlawanan dengan keinginan hukum.⁴⁵ Adanya paksaan membuat suatu perjanjian tidak memiliki kekuatan seperti yang diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdara bahwa tidak suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.

Dari sisi yang berlawanan terdapat pendapat dari Hondius yang menyatakan bahwa kontrak baku dapat diterima karena adanya kebiasaan (*gebruik*) yang terjadi di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.⁴⁶ Stein mengatakan bahwa kontrak baku dapat diterima sebagai suatu perjanjian atas dasar fiksi ditemukannya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang menciptakan keyakinan, sehingga membuat para pihak saling mengikatkan diri di bawah perjanjian, jika debitur bersedia menerima suatu perjanjian artinya debitur menyetujui dengan

⁴⁴Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan*, h. 52.

⁴⁵Zulham, *Hukum*, 76.

⁴⁶*Ibid*, h. 77.

sukarela terhadap isi yang ada pada kontrak.⁴⁷ Pendapat lain dari Asser Rutten yang mengatakan bahwa kontrak baku mengikat setiap orang yang menandatangani karena setiap orang telah dianggap mengetahui dan menyetujui isi kontrak.⁴⁸

Sama halnya dengan perjanjian secara umum, kontrak baku terikat dengan syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara bahwa supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: 1). Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; 2). Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3). Suatu pokok tertentu, dan 4). Suatu sebab yang halal (tidak terlarang).

Dua syarat pertama merupakan syarat subjektif yang memberikan konsekuensi perjanjian dapat dibatalkan berdasarkan kesepakatan para pihak ketika salah satu dari dua syarat tersebut tidak terpenuhi. Sedangkan, tidak terpenuhinya salah satu dari dua syarat berikutnya membuat perjanjian batal demi hukum yang berarti perjanjian dianggap tidak pernah ada. Meskipun demikian batal demi hukum suatu perjanjian harus dimintakan kepada hakim di pengadilan sebagaimana yang tertulis dalam Pasal 1266 KUHPerdara bahwa dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan. Adapun terhadap wanprestasi dapat dilakukan paksaan untuk memenuhi kewajiban atau menuntut

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

pembatalan seperti yang diatur dalam Pasal 1267 KUHPerdata bahwa pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi dapat memilih pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian, dan bunga.

Syarat mengenai kesepakatan mereka yang mengikatkan diri berkaitan dengan para pihak yang membuat suatu perjanjian. Para pihak harus memiliki itikad baik dalam membuat perjanjian sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata bahwa karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Dalam Pasal 1329 KUHPerdata berisi ketentuan yang mengatur bahwa setiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali jika ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu. Dari ketentuan ini berarti setiap orang dapat memiliki kebebasan untuk membuat suatu perjanjian dengan siapa pun mengenai apa pun kecuali bagi orang yang dinyatakan sebaliknya. Subjek hukum yang tidak cakap dalam membuat perjanjian dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1330 KUHPerdata yang bahwa yang tak cakap untuk membuat persetujuan adalah: 1. Anak yang belum dewasa, 2. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan, 3. Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu.

Orang dapat disebut dewasa ketika sudah mencapai 21 (umur dua puluh satu) tahun dan sudah pernah menikah atau bercerai walaupun saat bercerai umurnya belum mencapai 21 (dua puluh satu) tahun hal ini seperti yang diatur dalam Pasal 330 KUHPerdara. Istri tidak dapat melakukan perbuatan hukum tanpa ijin suaminya menurut Pasal 108 dan 110 KUHPerdara. Ketentuan ini dinyatakan tidak berlaku lagi karena adanya Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963 tanggal 4 September 1963 bahwa ketentuan Pasal 108 dan 110 KUHPerdara tidak berlaku lagi,

Walaupun berlakunya perjanjian baku menganut asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUHPerdara, namun terdapat ketentuan yang membatasi berlakunya asas kebebasan berkontrak agar tidak menciptakan perjanjian yang berat sebelah.⁴⁹ Perjanjian tidak boleh melanggar undang-undang, kesusilaan, dan keteriban umum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1337 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum.

Dan pada Pasal 1339 KUHPerdara menyebutkan bahwa persetujuan tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan di dalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang

⁴⁹Elis Herlina, Sri Santi, "Model Perjanjian Baku Paa Kontrak Berlanggananan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar", *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, vol. 23, no. 3, Juli 2016, 420.

menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan, atau undang-undang. Dari kedua pasal tersebut dapat diartikan setiap orang berhak membuat perjanjian asalkan perjanjian tersebut tidak mengandung sebab yang dilarang, tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, ketertiban umum, keadilan, dan kebiasaan.

8) Klausula Eksonerasi

Adanya penerapan klausula eksonerasi dalam kontrak baku merupakan hal yang patut dikhawatirkan. Klausula eksonerasi merupakan klausula yang berisi ketentuan yang membatasi atau menghapus tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pihak pelaku usaha.⁵⁰ Mariam Darus Badruzaman memberikan pendapat mengenai definisi dari klausula eksonerasi yaitu klausula yang dituangkan dalam perjanjian yang membuat salah satu pihak terhindar dari kewajiban untuk membayar ganti rugi sebagian atau seluruhnya yang disebabkan oleh perbuatan ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.⁵¹

Menurut Munir Fuadi ada beberapa klausula eksonerasi yang patut diwaspadai di antaranya:⁵²

- a) Menyatakan tidak ada pemberian garansi atas barang yang dijual;

⁵⁰Nizla Rohaya, "Pelarangan", 26.

⁵¹Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), h. 47.

⁵²Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Hukum Bisnis)*, (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 1999), h. 110.

- b) Menyatakan membatasi tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi wanprestasi terhadap garansi purna jual;
- c) Menyatakan proses beracara yang tidak baik;
- d) Menghilangkan tangkisan hukum terhadap penerima pengalihan hak (*assignee*);
- e) Klausula penjaminan silang (*cross collateral*).

Adapun pencantuman klausula eksonerasi dalam kontrak baku bertentangan dengan asas itikad baik karena menimbulkan ketidakadilan yang diakibatkan dicantumkannya ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai pengalihan, pembatasan, ataupun peniadaan tanggung jawab oleh pembuat perjanjian dan dialihkannya tanggung jawab itu kepada konsumen ketika terjadi wanprestasi atau kerugian pada salah satu atau kedua belah pihak, konsumen menjadi pihak yang dirugikan karena ketidakmampuannya.⁵³

Istilah klausula eksonerasi tidak tercantum dalam UUPK, yang ada hanya pengertian mengenai klausula baku dalam Pasal 1 Angka 10 yang menekankan pada prosedur pembuatan perjanjian yang bersifat sepihak dan bukan mengenai isi perjanjian.⁵⁴ Dalam Pasal 18 Ayat (1) Huruf a dan b UUPK memang menekankan pada larangan pencantuman klausula baku yang menyatakan

⁵³I Kadek Mapra Bawa Manda, "Aspek Hukum Perjanjian Berlanggananan Telkom Flexi di Kota Palu", *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, vol. 3, ed. 4, 2015.

⁵⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 122.

pengalihan tanggung jawab dan contohnya seperti menolak penyerahan kembali barang atau uang yang dibayar. Namun, klausula baku dengan klausula eksonerasi merupakan dua istilah yang berbeda. Klausula baku adalah syarat-syarat yang dibuat secara sepihak, sedangkan klausula eksonerasi adalah syarat-syarat yang menurut isinya bertujuan untuk membatasi atau menghindarkan tanggung jawab pembuat perjanjian dari kewajiban pemenuhan tanggung jawab seperti pemberian ganti rugi sebagian atau seluruhnya akibat adanya ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.⁵⁵

Dengan demikian, klausula baku dengan klausula eksonerasi tidak sama. Istilah klausula eksonerasi tidak dapat ditemukan dalam UUPK. Klausula baku menekankan pada proses pembuatannya yang sepihak, namun isi yang terkandung di dalamnya tidak boleh memuat klausula eksonerasi yang berisi pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen.⁵⁶ Maka, langkah yang harus dilakukan bukan melarang penggunaan klausula baku, melainkan melarang penggunaan klausula-klausula tertentu dalam sebuah perjanjian.⁵⁷

B. Perlindungan Konsumen

⁵⁵Dedi Harianto, "Asas Kebebasan berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha", *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, vol. II, No. 2, Juli-Desember 2016, h. 147.

⁵⁶Nizla Rohaya, "Pelarangan", 31.

⁵⁷Zulham, "*Hukum*", h. 78.

1) Pengertian Perlindungan Konsumen

Terdapat dua bidang hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, dua hukum itu merupakan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yang serupa dan tak terpisahkan satu sama lain.⁵⁸ Az Nasution memberikan definisi terhadap dua bidang hukum tersebut, bahwa hukum konsumen adalah seluruh kaidah-kaidah yang mengatur hubungan beserta masalah-masalah antara para pihak dalam mengkonsumsi barang dan jasa di kehidupan sehari-hari.⁵⁹ Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian yang lebih khusus dari hukum konsumen yang berisi asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan beserta masalahnya dengan pelaku usaha.⁶⁰

N.H.T Siahaan berpendapat mengenai hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen bahwa tidak perlu diperdebatkan perbedaan di antara keduanya karena dua hal sebagai berikut:⁶¹

- a) Keduanya mengandung hal-hal yang berkaitan dengan yang mengatur hak-hak, kepentingan, upaya-upaya, pemberdayaan, dan kesetaraan konsumen dengan pelaku usaha;
- b) Kedua hukum tersebut bersumber pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik

⁵⁸ Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish 2019), h. 4.

⁵⁹ Az Nasution, *Hukum*, h. 20-21.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 33.

Indonesia Tahun 1945 yang secara filosofis mengatur adanya upaya perlindungan dan memuat keadilan bagi semua bangsa dan golongan dan tak terkecuali bagi konsumen.

Menurut *Business English Dictionary* yang dinamakan perlindungan konsumen adalah *protecting consumer against unfair or illegal traders*.⁶² Pengertian lain yang diperoleh dari *Bleck's Law Dictionary* menyebutkan perlindungan konsumen adalah *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.⁶³ Jadi, pengertian perlindungan konsumen adalah istilah yang menjelaskan upaya hukum untuk melindungi konsumen yang berusaha untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan dirinya sendiri.⁶⁴

Pengertian perlindungan konsumen juga dapat ditemukan dalam Pasal 1 UUPK yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Disahkannya UUPK, untuk memberikan ketegasan dan mengatur mengenai kepastian hukum tentang hak-hak konsumen walaupun pengaturan yang berkaitan dengan upaya tersebut dapat ditemukan dalam beberapa peraturan terdahulu, namun beberapa peraturan tersebut belum mempunyai pengaturan yang khusus mengenai itu.⁶⁵

⁶²Rosmawati, *Pokok-Pokok*, h. 6.

⁶³Zulham, *Hukum*, h. 21.

⁶⁴*Ibid.*

⁶⁵*Ibid*, h. 33.

2) **Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai lima asas dalam Pasal 2 UUPK sebagai usaha bersama yang berkaitan dalam pembangunan nasional yaitu: sebagai upaya mewujudkan peran hukum dalam konteks ekonomi untuk tercapainya pembangunan nasional, yaitu:

- a) Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil..
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas

keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Hukum dalam pembuatannya mengandung tujuan untuk melahirkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.⁶⁶ Di bidang ekonomi hukum dibutuhkan untuk membuat keadaan pasar yang kompetitif.⁶⁷ UUPK sebagai sebuah perangkat hukum juga mengandung tujuan yang ingin dicapai yang tertuang dalam Pasal 3 UUPK, di antaranya:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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;

⁶⁶*Ibid*, h. 23.

⁶⁷Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, *Perlindungan Online dalam Transaksi Online*, (Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017), h. 3.

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3) Pihak-Pihak dalam Perlindungan Konsumen

a) Konsumen

Consumer kata dari bahasa Inggris dan *comsumen/konsument* kata dari bahasa Belanda yang dialih bahasakan ke dalam bahasa Indonesia menjadi konsumen, secara harfiah kata ini mengandung arti (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁶⁸ Demikian pula yang terdapat pada Kamus Bahasa Inggris-Indonesia kata *consumer* memiliki arti konsumen atau pemakai.⁶⁹ Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia kata konsumen mengandung definisi lawan dari produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.⁷⁰

Mariam Darus Badruzaman memberikan pendapat mengenai pengertian konsumen dari kosa kata yang ada dalam kepustakaan Belanda yaitu:

⁶⁸Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2008),h. 7.

⁶⁹Zulham, *Hukum*, h. 15.

⁷⁰*Ibid.*

“semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.⁷¹ Sementara dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK pengertian konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Az Nasution terdapat macam-macam jenis dari konsumen yang dikelompokkan ke dalam tiga jenis berikut, yaitu:⁷²

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang memperoleh barang ataupun jasa untuk dimanfaatkan mencapai tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang ataupun jasa untuk diolah kembali guna menghasilkan barang atau jasa lain untuk diperdagangkan demi mendapatkan keuntungan;
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang yang memperoleh dan memanfaatkan barang ataupun jasa untuk kepentingannya sendiri, keluarga, ataupun rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali.

Menurut N.H.T Siahaan yang disebut konsumen mengandung arti yang lebih luas dari pembeli, dapat dikatakan demikian karena dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK pengertian konsumen

⁷¹Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan*, h. 48.

⁷²Az. Nasution, *Hukum*, h. 29.

tidak menggunakan kata pembeli melainkan menggunakan kata pemakai, jika demikian berarti menyangkut barang ataupun jasa yang digunakan konsumen dapat diperoleh tidak hanya dari transaksi jual beli.⁷³

b) Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha sesuai Pasal 1 Angka 3 UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha lain yang terdapat dalam penjelasan pasal ini meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Sedangkan untuk eskportir atau pelaku usaha di luar negeri tidak termasuk dari pengertian pelaku usaha karena pembatasan UUPK mengenai pengertian pelaku usaha hanya bagi perseorangan atau badan hukum yang berkedudukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁷⁴

c) Pemerintah

Pemerintah juga termasuk pihak yang ikut andil dalam upaya penyelenggaraan perlindungan

⁷³N.H.T. Siahaan, *Hukum*, h. 28.

⁷⁴Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), h. 9.

konsumen. Ini seperti yang tercantum dalam Pasal 29 Ayat 1 UUPK bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Pemerintah dalam upaya menyelenggarakan perlindungan konsumen melakukan kegiatan pembinaan yang tertulis dalam Pasal 29 Ayat 4 UUPK yaitu: a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen; b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

C. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Al Qur'an

Dalam catatan sejarah, perlindungan konsumen dalam Islam telah ada semenjak sebelum Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, tepatnya saat beliau mendapatkan imbalan atas dagangan Khadijah binti Khuwailid yang dibawanya.⁷⁵ Rasulullah mendapatkan keuntungan yang besar dibandingkan dengan orang lain karena

⁷⁵Rosmawati, *Pokok-Pokok*, h. 17.

penduduk Mekkah yakin akan kejujuran, keadilan, dan integritas Rasulullah yang membuat reputasi dan kemampuan menawarkan barang Khadijah meningkat.⁷⁶

Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, tetap ada perhatian kepada konsumen dalam ajaran Islam, yang mengatur mengenai perdagangan yang adil dan jujur yaitu perdagangan yang tidak menzalimi dan tidak dizalimi.⁷⁷ Allah berfirman dalam QS. *Al-Baqarah* (2): 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَأَنْ تُبْتِغُوا فِيكُمْ
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ أَتُظْلَمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (279)

Artinya: “Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”

Secara bahasa ayat ini melarang adanya riba, namun jika dipahami lebih dalam ayat ini mengatur mengenai perlindungan konsumen yang dapat dilihat dari ayat terakhir yang menyebutkan kata tidak menganiaya dan tidak dianiaya, jika dihubungkan dengan bidang perdagangan berarti antara pelaku usaha dengan konsumen tidak diperbolehkan untuk saling menganiaya atau menzalimi, karena berhubungan erat dengan hak dan kewajiban pelaku usaha juga konsumen.⁷⁸

⁷⁶Zulham, *Hukum*, h.40.

⁷⁷*Ibid.*

⁷⁸*Ibid*, h. 41.

Dalam Al-Quran juga mengatur kegiatan muamalah yang dilakukan umatnya dalam usaha mengumpulkan barang ataupun jasa sebagaimana yang tertuang dalam QS. *Al-Maidah* (5): 87, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ (87)

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.*”

QS. *Asy-Syu'ara* (26): 183, Allah berfirman:

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (183)

Artinya: “*Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.*”

Dalam Al-Quran negara bertanggung jawab dalam kegiatan perekonomian untuk melakukan pengawasan lalu lintas perdagangan di pasar serta untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan ekonomi dalam lingkup yang luas seperti yang tertuang dalam firman Allah QS. *Al-Nisa* (4) : ayat 59.⁷⁹

⁷⁹Ahmad Muhammad Al-Assal & Fathi Ahmad Abdul Karim, *Sistem Prinsip Dan Tujuan Ekonomi Islam*, Terjemahan H. Imam Saefudin, (Bandung: Pustaka Setia, 1999), h. 101-103.

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ
مِنْكُمْ فَإِن تَنَارَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ، ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (59)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

2. Hadits

Rasulullah melarang dan menghapuskan kegiatan bisnis yang mengandung ketidakadilan dan kezaliman pada saat di Madinah selepas hijrah dari Mekkah, kegiatan bisnis yang dilarang dalam pemerintahan beliau saat di Madinah diantaranya:

- a. *Talaqqi Rukban*, yaitu upaya mencegat pedagang yang membawa barang dari wilayah asalnya (produksi) sebelum sampai di pasar, seperti yang tertuang dalam hadits Rasulullah SAW bersabda:⁸⁰

“Jangan kamu mencegat para pedagang di tengah jalan. Pemilik barang berhak memilih setelah sampai pasar, apakah ia menjual kepada mereka yang mencegat atau kepada orang yang ada di pasar”.

⁸⁰Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), h. 180.

- b. Melipat gandakan harga, Imam Ghazali berpendapat bahwa melipat gandakan harga dilarang jika tidak sesuai dengan kebiasaan yang berlaku.⁸¹
- c. *Bai'al-gharar*, bisnis yang di dalamnya memiliki unsur penipuan akibat tidak ada kepastian.⁸²
- d. *Gisyah*, yaitu upaya untuk menyembunyikan cacat pada suatu barang yang dijual dengan cara mencampur barang yang cacat dengan barang yang kualitasnya bagus.⁸³
- e. Bisnis *najasy*, merupakan kegiatan menaikkan harga dengan cara pura-pura menjadi pembeli yang menawar barang dengan harga tinggi disertai memberikan pujian pada barang.⁸⁴
- f. Produk haram, yaitu barang-barang yang dilarang dan diharamkan berdasarkan ketetapan dalam Al-Quran dan hadits.
- g. *Riba*, adalah mengambil tambahan dari transaksi bisnis.
- h. *Tathfif*, merupakan kegiatan mengurangi timbangan atau takaran barang yang dijual.

3. Peraturan Perundang-Undangan

⁸¹*Ibid*, h. 181.

⁸²M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,),h. 147.

⁸³Zulham, *Hukum*, h. 43.

⁸⁴*Ibid*..

Sedangkan, dalam sistem hukum di Indonesia upaya perlindungan kepada konsumen diatur melalui perangkat hukum nasional yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tepatnya terdapat dalam Pasal 1 UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

1) Hak dan Kewajiban Konsumen

Kegiatan transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha akan menghasilkan hubungan hukum bagi para pihak, dari hubungan hukum tersebut menciptakan kewajiban yang harus ditunaikan serta hak yang layak didapatkan. Menurut Sudikno Mertokusumo, hak konsumen merupakan kepentingan hukum yang memperoleh perlindungan dari hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang harus dipenuhi, maka hak konsumen adalah upaya yang dilindungi hukum untuk memenuhi suatu tuntutan.⁸⁵ Materi yang memperoleh perlindungan hukum meliputi materi yang bersifat fisik dan materi yang berbentuk abstrak berupa kumpulan hak-hak konsumen.⁸⁶

a) Hak Konsumen

⁸⁵Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: CV Utomo, 2003), h. 35.

⁸⁶Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), h. 29-30.

Empat hak dasar konsumen yang dikenal dengan nama *Bill of Right* dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dalam Sidang Kongres Amerika Serikat pada tanggal 15 Maret 1962, hak-hak tersebut yaitu:⁸⁷

- 1) Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak memilih (*the right to choose*)
- 3) Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Keempat hak konsumen itu lalu ditambahkan satu lagi oleh YLKI lalu dikenal sebagai “Panca Hak Konsumen”, hak tersebut yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁸⁸ Keempat hak yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 10 Desember 1948, yang tertulis dalam Pasal 3, 8, 19, 21, dan 26, oleh Organisasi Konsumen Dunia (*International Organization of Consumers Union – IOCU*) ditambah empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:⁸⁹

- 1) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- 2) Hak untuk memperoleh ganti rugi;

⁸⁷Rosmawati, *Pokok-Pokok*, h. 52.

⁸⁸Zulham, *Hukum*, h. 50

⁸⁹C. Tantri, dkk, *Gerakan Organisasi Konsumen Seri Panduan Konsumen*, (Jakarta: YLKI-The Asia Foundation, 1995), h. 22-24.

- 3) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- 4) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Kemudian, pada tanggal 16 April 1985 PBB melalui Resolusi Nomor A/RES/39/248 tentang Perlindungan Konsumen (*Guideline for Consumer Protection*) merumuskan enam butir kepentingan konsumen yang patut untuk dilindungi, di antaranya:⁹⁰

- 1) Perlindungan konsumen terhadap bahaya-bahaya kesehatan dan keamanannya;
- 2) Perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen dan perlindungan terhadap kegiatan promosi;
- 3) Ketersediaan informasi yang benar bagi konsumen untuk bahan pertimbangan menjatuhkan pilihan yang sesuai kebutuhan;
- 4) Pendidikan konsumen;
- 5) Adanya kesempatan mendapatkan ganti rugi yang efektif;
- 6) Memiliki kebebasan untuk mendirikan organisasi konsumen atau yang identik dengan itu dan kesempatan untuk dapat menyuarakan pendapat melalui organisasi tersebut mengenai kepentingan mereka;

⁹⁰Zulham, *Hukum*, h. 49.

Selanjutnya, Masyarakat Uni Eropa (*Europese Economische Gemeenschap – EEG*) juga menyepakati lima hak dasar konsumen, yaitu.⁹¹

- 7) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
 - (i) Hak perlindungan kepentingan konsumen;
 - (ii) Hak mendapat ganti rugi;
 - (iii) Hak atas penerangan;
 - (iv) Hak untuk didengar.

Sedangkan, di Indonesia hak-hak konsumen dilindungi dan diberi kepastian hukum dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

- (i) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- (ii) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- (iii) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- (iv) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- (v) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

⁹¹Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum*, h. 39-40.

- (vi) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- (vii) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (viii) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- (ix) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b) Kewajiban Konsumen

Dalam UUPK tidak hanya mengatur mengenai hak konsumen melainkan juga mengatur mengenai kewajiban konsumen yang tertulis pada Pasal 5 UUPK, yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Ketentuan yang mengatur mengenai kewajiban konsumen untuk membaca atau

mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan memberikan konsekuensi terhadap terbebasnya pelaku usaha dari ganti kerugian yang diakibatkan konsumen tidak memenuhi ketentuan tersebut.⁹² Kewajiban itikad baik mengikat konsumen untuk mencegah adanya potensi kerugian bagi pelaku usaha dalam transaksi jualbeli dengan konsumen.⁹³

2) **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

a) **Hak Pelaku Usaha**

Bersamaan dengan konsumen yang mempunyai hak dan kewajiban, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang dilindungi oleh hukum. Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad buruk;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian

⁹²*Ibid*, h. 47.

⁹³*Ibid*.

- konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Kewajiban Pelaku Usaha

Tidak hanya terbatas pada penerimaan hak, pelaku usaha juga memiliki beban kewajiban dalam menjalankan kegiatan usahanya terhadap pemenuhan hak konsumen yang tercantum di dalam Pasal 7 UUPK, antara lain beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- 1) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 2) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 3) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 4) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau yang diperdagangkan;
- 5) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,

pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- 6) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam setiap tahapan kegiatan usahanya karena pelaku usaha memiliki andil dalam memproduksi barang ataupun jasa dan bertanggung jawab sejak barang diproduksi hingga proses purna jual.⁹⁴

E. Layanan Internet

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya disebut PT Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom memiliki pemegang saham dengan persentase 52.09% dimiliki Pemerintah Indonesia, dan 47.91% untuk publik. Saham PT Telkom telah melantai di bursa saham di antaranya: di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan di *New York Stock Exchange* (NYSE) dengan kode “TLK”.⁹⁵

⁹⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok*, h. 67.

⁹⁵ Telkom, “Tentang Telkom Group”, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat, diakses pada 8 Desember 2020.

PT Telkom mengembangkan kegiatan usahanya seiring dengan berkembangnya teknologi, informasi, dan digitalisasi. Namun, masih dalam bidang industri telekomunikasi dan informasi. Kegiatan usaha tersebut dibagi ke dalam 3 kategori yaitu 1. Digital connectivity, 2. Digital platform, 3. Digital service.⁹⁶

⁹⁶ *Ibid.*

BAB III
KONTRAK BAKU ANTARA KONSUMEN DENGAN PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA DALAM LAYANAN
INDIHOME

F. Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia

1) Sejarah lahirnya PT Telkom Indonesia

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya disebut PT Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang 52,09% sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia sedangkan sisanya sebesar 47,91% saham dimiliki oleh publik. PT Telkom bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.⁹⁷ PT Telkom mempunyai kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Kantor Cabang Telkom di Kabupaten Kendal di Provinsi Jawa Tengah tepatnya yang beralamat di Jalan Sukarno Hatta Nomor 222, Patukangan, Kecamatan Kendal, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah.

Cikal bakal lahirnya PT Telkom didorong oleh munculnya teknologi pos dan telegraf yang menghubungkan Jakarta (Batavia saat itu) dengan Bogor (Buitenzorg saat itu) pada tahun 1856.⁹⁸ Pada

⁹⁷Kompas, "Sejarah Telkomsel, Dulunya Perusahaan Patungan Indosat-Telkom", <https://amp.kompas.com/money/read/2020/02/15/165018526/sejarah-telkomsel-dulunya-perusahaan-patungan-indosat-telkom>, diakses pada 14 Desember 2020.

⁹⁸Wikipedia, "Telkom Indonesia", <https://id.m.wikipedia.org/wiki/TelkomIndonesia>, diakses 14 Desember 2020.

tahun 1882, ditemukan teknologi telepon yang mendorong Pemerintah Hindia Belanda mendirikan perusahaan Post Telegraaf Telefoon yang kelak dikemudian hari menjadi PT Telkom. Karena perkembangan teknologi telepon yang begitu pesat membuat telepon dapat terhubung secara lokal dan interlokal pada tahun 1892, 37 tahun kemudian tepatnya pada tahun 1929 telepon dapat menjangkau secara internasional.⁹⁹

Adanya gerakan akuisisi seluruh perusahaan Belanda yang ada di Indonesia pada tahun 1957 yang digagas oleh Presiden Soekarno membuat perusahaan Post Telegraaf Telefoon (PTT Dients) berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) pada 1961. PN Postel lalu berubah menjadi dua perusahaan yang berbeda yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) serta Perusahaan Negara Telekomunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tanggal 6 Juli Tahun 1965 dengan tujuan agar dapat fokus pada bisnis masing-masing.¹⁰⁰ Pada tanggal 6 Juli ditetapkan dan diperingati sebagai hari lahir PT Telkom Indonesia hingga saat ini.

Perusahaan Negara Telekomunikasi diubah bentuk perusahaannya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) pada tahun 1974. Dan pada tahun 1991 bentuk perusahaan kembali diganti menjadi Perseroan (PT) Telekomunikasi Indonesia

⁹⁹Telkom, “Tentang”, https://telkom.co.id/sites/about-telkom.id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat, diakses pada 14 Desember 2020.

¹⁰⁰*Ibid.*

berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 Tanggal 1 Mei Tahun 1991.¹⁰¹ Setelah empat tahun berlalu, PT Telekomunikasi Indonesia melakukan penawaran saham perdana atau dikenal dengan istilah *Initial Public Offering* (IPO) di Bursa Efek Indonesia (saat itu di Bursa Efek Surabaya dan Bursa Efek Jakarta) dengan kode nama “TLKM”, juga melakukan IPO di *New York Stock Exchange* (NYSE), dan *London Stock Exchange* (LSE) dengan kode nama “TLK”.¹⁰²

Terbitnya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi mendorong terciptanya pasar bebas di bidang industri jasa layanan telekomunikasi. Hal ini membuat PT Telekomunikasi Indonesia menjadi bukan satu-satunya pelaku usaha di bidang jasa layanan telekomunikasi. Pada tahun 1991 dengan tujuan untuk meniadakan kepemilikan saham bersama pada bidang layanan jasa telekomunikasi, PT Telekomunikasi Indonesia membeli saham 35% PT Telkomsel milik PT Indonesian Satelit (PT Indosat).¹⁰³

Pada tahun 2020 PT Telekomunikasi Indonesia yang dipimpin oleh Direktur Utama Ririek Adriansyah berganti nama untuk kesekian kalinya menjadi PT Telkom Indonesia yang telah mendapat

¹⁰¹Tempo, “PT Telekomunikasi Indonesia Ganti Nama Menjadi PT Telkom Indonesia, <https://bisnis.tempo.co/amp/1411473/pt-telekomunikasi-indonesia-ganti-nama-menjadi-pt-telkom-indonesia>, diakses pada 14 Desember 2020.

¹⁰²Telkom, “Tentang”.

¹⁰³Wikipedia, “Telkom Indonesia”

persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KemenKumHam).¹⁰⁴

2) **Visi dan Misi PT Telkom Indonesia**

Sebagai pelaku usaha yang bergerak di bidang telekomunikasi PT Telkom mempunyai tujuan serta visi dan misi yang perlu diwujudkan sebagai sebuah entitas bisnis. Tujuan dari PT Telkom sendiri adalah mengusahakan terciptanya bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta mengupayakan kontribusi yang maksimal bagi para pemangku kepentingan.¹⁰⁵ Adapun visi dari PT Telkom berupa harapan untuk menjadi pilihan utama perusahaan *digital telco* yang dapat memajukan masyarakat, sedangkan misi dari PT Telkom antara lain:¹⁰⁶

- a) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan *platform* digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c) Mengorkestrasikan ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

¹⁰⁴Tempo, “PT”

¹⁰⁵Telkom, “Tentang”.

¹⁰⁶*Ibid.*

3) **Produk dan Layanan PT Telkom Indonesia**

a) *Home Service*

Layanan ini berfokus pada konsumen perorangan. Layanan ini memiliki produk bernama Indihome yang merupakan layanan *digital* penyedia jasa layanan internet rumah, telepon rumah, dan TV interaktif dengan berbagai macam pilihan paket. Paket dari Indihome antara lain: triple play, dual play, single play, dan add-on

b) *Enterprise*

Layanan ini menasar pada konsumen korporasi, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah, produk dari layanan ini yaitu:

1) *SME Solution*

Memiliki empat layanan pilihan yaitu

- Finpay UKM, layanan transaksi bisnis *online* bagi Usaha Kecil Menengah (UKM) baik perseorangan maupun koperasi.
- Sistem Informasi Aplikasi Online (SIAP).
- *Mengostar*, layanan *broadband* internet yang disediakan untuk masyarakat melalui media satelit.
- *Star Connect*, layanan internet kecepatan tinggi untuk bisnis.

2) *Enterprise Solution*

Layanan ini memiliki layanan pilihan antara lain:

- Solusi Industri, yang terdiri dari layanan yang memberikan solusi *digital* untuk pendidikan, finansial dan perbankan, kesehatan dan kesejahteraan, manufaktur dan agribisnis, maritim dan logistik, properti, sumber daya dan utilitas, pariwisata, perdagangan, dan transportasi.
- *Product Solution*, layanan yang bergerak di bidang manajemen *service*, platform, *device*, dan *application*.
- *Government Solution*, layanan ini bertujuan untuk membantu pemerintah daerah mewujudkan *smart city*.

3) *Wholesale*

Terdiri dari dua layanan pilihan yaitu:

- *Network Infra Product & Solution*, meliputi layanan *connectivity service*, *infrastructure service*, *tower rental*, dan *management*.
- *Traffic Product & Solution*, mencakup layanan *voice*, *signalling*, data & internet, *data center*, *network*, dan *digital service*.

4) **Layanan Indihome**

Indihome adalah layanan *digital* yang menyediakan jasa untuk konsumen perorangan berupa layanan internet dengan kecepatan hingga 300 Mb/s,

telepon rumah, dan TV interaktif yang disertai dengan paket yang dapat dipilih oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya.¹⁰⁷

Indihome tersedia dalam beragam pilihan paket yang menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen untuk keperluan pribadi maupun bisnis, pilihan paket antara lain:

a) *Single Play*

Salah satu jenis paket yang Indihome yang menawarkan layanan internet dengan kecepatan tinggi atau layanan telepon rumah. Konsumen dapat memilih salah satu dari dua paket tersebut. Untuk layanan internet pada paket ini terdiri dari tiga macam mulai dari internet dengan kecepatan 20Mb/s dengan biaya Rp330.000/bulan, internet dengan kecepatan 50Mb/s dengan biaya Rp560.000/bulan, dan internet dengan kecepatan 100Mb/s dengan biaya 920.000/bulan.

b) *Dual Play*

Layanan Indihome yang menawarkan dua layanan dalam satu paket pada konsumen. layanan ini memiliki dua jenis paket berbeda yang masing-masing paket berisi dua layanan. Konsumen dapat memilih untuk menggunakan Indihome Paket Phoenix yang menawarkan layanan internet dan telepon rumah atau Indihome Paket Streamix yang berisi layanan internet dan TV interaktif.

1) Indihome Paket Phoenix

¹⁰⁷Indihome, "about", <https://indihome.co.id/about-indihome>, diakses pada 15 Desember 2020.

- Layanan internet berkecepatan 20Mb/s dan telepon rumah selama 300 menit lokal maupun interlokal dan layanan tambahan berupa *cloud storage* 8 GB, Indihome Study, dan Indihome Music. Paket ini per bulan dikenakan biaya Rp345.000.
- Layanan internet berkecepatan 50Mb/s dan telepon rumah selama 300 menit lokal maupun interlokal dan layanan tambahan berupa *cloud storage* 8 GB, Indihome Study, dan Indihome Music. Paket ini per bulan dikenakan biaya Rp575.000.
- Layanan internet berkecepatan 100Mb/s dan telepon rumah selama 300 menit lokal maupun interlokal dan layanan tambahan berupa *cloud storage* 8 GB, Indihome Study, dan Indihome Music. Paket ini per bulan dikenakan biaya Rp935.000.

2) Indihome Paket Streamix

- Layanan internet berkecepatan 20Mb/s dan TV interaktif termasuk di dalamnya layanan iflix, Catchplay, sejumlah 98 *channel* TV, UseeGo, dan layanan tambahan berupa Indihome Music untuk pelanggan paket *gold*, Indihome Study, dan 5 *channel* TV pilihan. Semua layanan tersebut ditawarkan kepada konsumen dengan biaya Rp385.000.

- Layanan internet berkecepatan 50Mb/s dan TV interaktif termasuk di dalamnya layanan iflix, Catchplay, sejumlah 98 *channel* TV, UseeGo, dan layanan tambahan berupa Indihome Music untuk pelanggan paket *gold*, Indihome Study, dan 5 *channel* TV pilihan. Semua layanan tersebut ditawarkan kepada konsumen dengan biaya Rp615.000.
- Layanan internet berkecepatan 100Mb/s dan TV interaktif termasuk di dalamnya layanan iflix, Catchplay, sejumlah 98 *channel* TV, UseeGo, dan layanan tambahan berupa Indihome Music untuk pelanggan paket *gold*, Indihome Study, dan 5 *channel* TV pilihan. Semua layanan tersebut ditawarkan kepada konsumen dengan biaya Rp975.000.

c) *Triple Play*

Paket dari layanan Indihome yang terdiri dari tiga layanan dalam satu paket berupa layanan internet, telepon rumah, dan TV interaktif. Paket ini memiliki empat jenis paket berbeda yang dapat dipilih berdasarkan kebutuhan dari konsumen, di antaranya:

- 1) Indihome Paket Bundling Cloud Storage
 - Layanan internet berkecepatan 20Mb/s, 8 GB Cloud Storage, 300 menit telepon rumah untuk jangkauan lokal maupun interlokal, dan 98 *channel* TV interaktif termasuk di dalamnya 3 *channel* TV

pilihan. Dan layanan tambahan Catchplay, iflix, dan UseeGo. Semua layanan tersebut ditawarkan kepada konsumen dengan biaya Rp453.000.

- Layanan internet berkecepatan 30Mb/s, 8 GB Cloud Storage, 300 menit telepon rumah untuk jangkauan lokal maupun interlokal, dan 98 *channel* TV interaktif termasuk di dalamnya 5 *channel* TV pilihan. Dan layanan tambahan Catchplay, iflix, dan UseeGo. Semua layanan tersebut ditawarkan kepada konsumen dengan biaya Rp605.000.

2) Indihome Paket Gamer

- Layanan internet berkecepatan 20Mb/s, dan 300 menit akses telepon rumah untuk jangkauan lokal maupun interlokal. layanan ini membebankan tarif per bulan sebesar Rp395.000.
- Layanan internet berkecepatan 50Mb/s, dan 300 menit akses telepon rumah untuk jangkauan lokal maupun interlokal. layanan ini membebankan tarif per bulan sebesar Rp625.000.
- Layanan internet berkecepatan 100Mb/s, dan 300 menit akses telepon rumah untuk jangkauan lokal maupun interlokal. layanan ini membebankan tarif per bulan sebesar Rp995.000.

3) Indihome Paket Prestige

- Layanan internet berkecepatan 20Mb/s dan TV interaktif terdiri dari 162 *channel* TV serta 9 *channel* TV pilihan. Untuk mendapatkan layanan ini konsumen harus membayar sebesar Rp515.000 setiap bulan.
 - Layanan internet berkecepatan 50Mb/s, TV interaktif terdiri dari 172 *channel* TV serta 12 *channel* TV pilihan, layanan 8 GB Cloud Storage, dan bebas akses layanan Wifi.id Seamless. Untuk mendapatkan layanan ini konsumen harus membayar sebesar Rp825.000 setiap bulan.
 - Layanan internet berkecepatan 50Mb/s, TV interaktif terdiri dari 181 *channel* TV serta 16 *channel* TV pilihan, layanan 8 GB Cloud Storage, dan bebas akses layanan Wifi.id Seamless. Untuk mendapatkan layanan ini konsumen harus membayar sebesar Rp1.250.000 setiap bulan.
- 4) Indihome Paket Semangat Kemerdekaan
- Layanan internet berkecepatan 20Mb/s, TV interaktif terdiri dari 92 *channel* TV serta 6 *channel* TV pilihan. Paket ini juga mencakup layanan Iflix dan Catchplay+, dan akses gratis layanan UseeTV Go. Biaya paket ini Rp395.000 yang harus diharus dibayarkan konsumen setiap bulannya.

- Layanan internet berkecepatan 50Mb/s, TV interaktif terdiri dari 92 *channel* TV serta 6 *channel* TV pilihan. Paket ini juga mencakup layanan Iflix dan Catchplay+, dan akses gratis layanan UseeTV Go. Biaya paket ini Rp625.000 yang harus diharus dibayarkan konsumen setiap bulannya.

d) *Add-on*

Layanan ini merupakan paket tambahan di luar paket yang dapat dipilih konsumen. Paket ini dapat ditambahkan ke dalam paket yang digunakan konsumen, paket ini terdiri dari:

1) *Benefit Games*

Paket ini menawarkan aktivasi *voucher games* yang terjangkau untuk *game online*, *game mobile*, *game PC*, hingga *board game*. Serta konsumen akan mendapatkan eksklusif *item*, *double experience*, *drop rate*, dan lainnya. Paket ini memiliki empat macam pilihan:

- *All in One*, konsumen akan mendapatkan semua paket dari *publisher game* yang bekerjasama dengan layanan Indihome. Paket ini ditawarkan dengan biaya Rp50.000 per bulan.
- *Board Game and Casual*, gratis bermain gim Gaple, Domino, dan gim *mobile*. Paket ini ditawarkan dengan biaya Rp20.000 per bulan.
- *Mobile Game Online*, konsumen akan mendapatkan *item* di dalam *game Arena*

of Valor dan Freefire. Paket ini ditawarkan dengan biaya Rp20.000 per bulan.

- PC *Game Online*, konsumen akan mendapatkan *item* gratis di dalam *game* Point Blank dan 3 *Kingdoms*. Paket ini ditawarkan dengan biaya Rp50.000 per bulan.
- 2) *Catchplay+*, aplikasi untuk menonton film layar lebar yang dapat diakses di mana pun kapan pun melalui berbagai macam perangkat mulai dari TV interaktif, komputer atau laptop, dan *tablet* atau *smartphone*.
 - 3) *Cloud Storage*, layanan yang menyediakan penyimpanan secara *digital* kepada konsumen berupa penyimpanan foto, musik, dan dokumen, layanan ini dikenakan tarif mulai dari Rp16.000 per bulan.
 - 4) *EduKids.id* adalah aplikasi untuk anak berusia dua hingga 16 tahun yang berisi konten bermain dan belajar dengan tampilan yang menghibur. Paket ini memiliki beragam layanan berupa tayangan animasi, eBook, dan musik yang dapat dipilih konsumen sesuai kebutuhan. Ada empat paket *bundling* yang ditawarkan layanan ini:
 - Paket Silver, berisi satu layanan yang dapat dipilih: animasi, eBook, atau musik dengan biaya Rp17.500/bulan.
 - Paket Gold, berisi dua layanan yang terdiri dari pilihan berupa Animasi +

Musik, Animasi + eBook, atau eBook + Musik, dengan biaya Rp30.000/bulan.

- Paket Platinum, berisi tiga layanan sekaligus dengan biaya Rp40.000/bulan.
- 5) GameQoo adalah layanan *game* yang berbasis teknologi Cloud Gaming di mana konsumen Indihome bisa bermain *game* bersama empat orang teman dengan cara *streaming* menggunakan Hybrid Box (STB).
 - 6) HBO Go, layanan *mobile* bagi konsumen Indihome untuk mengakses tayangan film maupun serial TV yang diproduksi oleh HBO secara gratis.
 - 7) *Hybrid Box* (STB) Tambahan dan PLC, perangkat tambahan yang berfungsi untuk menampilkan siaran yang sama di perangkat yang berbeda serta menghadirkan pengalaman interaktif Smart TV pada TV biasa.
 - 8) Iflix, layanan penayangan video OTT (Over The Top) yang menampilkan film dan serial TV dari seluruh dunia yang dapat diunduh oleh konsumen dan ditonton secara *offline* di perangkat yang berbeda.
 - 9) Indihome Cloud, penyimpanan data secara maya yang dapat digunakan melalui segala macam perangkat gawai konsumen yang tak terbatas ruang dan waktu.
 - 10) Indihome *Smart*, layanan yang memenuhi kebutuhan keamanan rumah melalui penggunaan perangkat yang dapat melakukan

pengawasan terhadap kondisi di sekitar rumah.

- 11) Indihome *Study*, layanan berisi konten belajar yang terdiri dari akses terhadap buku pelajaran kurikulum 2006, kurikulum 2013, buku umum, *try out*, dan video pendidikan.
- 12) IndiTravel, layanan dari Indihome untuk memesan akomodasi perjalanan seperti tiket pesawat, kereta api, voucher hotel dan lain-lain.
- 13) Iflix, layanan penayangan video OTT (Over The Top) yang menampilkan film dan serial TV dari seluruh dunia yang dapat diunduh oleh konsumen dan ditonton secara *offline* di perangkat yang berbeda.
- 14) Minipack Channel TV, layanan *channel* TV pilihan yang dapat dipilih konsumen sesuai keinginannya, terdapat 22 pilihan paket Minipack Channel TV pada layanan Indihome.
- 15) Movin', layanan yang memungkinkan konsumen melakukan dan menerima panggilan telepon rumah melalui *smartphone* dengan biaya berlangganan Rp10.000 setiap bulan.
- 16) *Speed On Demand*, layanan bagi konsumen yang ingin meningkatkan kecepatan internet layanannya mulai dari 20Mb/s hingga 100Mb/s dengan durasi mulai dari 1, 3, hingga 7 hari.

- 17) *TV Storage*, layanan untuk melakukan perekaman dan penyimpanan film favorit konsumen di Indihome TV dengan kapasitas maksimal sebesar 10 GB. Layanan ini dapat mengakomodasi sejumlah 600 menit untuk film berkualitas SD dan 240 menit untuk film berkualitas HD.
- 18) *Upgrade Speed*, layanan yang ditujukan untuk meningkatkan kecepatan internet secara permanen dimulai dari kecepatan 20Mb/s hingga 100Mb/s.
- 19) *Wifi Extender*, perangkat yang dapat digunakan konsumen untuk memperluas dan memperkuat sinyal wifi tanpa menggunakan kabel (*wireless*).

G. Kontrak Baku Antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telekomunikasi Indonesia

Konsumen yang ingin menggunakan layanan Indihome harus mendaftar menjadi pelanggan baru terlebih dahulu. Proses pendaftaran layanan Indihome dapat dilakukan oleh konsumen secara *online* ataupun melalui petugas *marketing* dan pelayanan di Plasa Telkom secara langsung. Dalam proses pendaftaran ini semuanya dilakukan dengan mengisi formulir yang dilakukan secara *digital* tanpa dokumen fisik (*paperless*).

Pendaftaran *online* dapat dilakukan konsumen secara mandiri di mana pun dan kapan pun. Sebagaimana yang disampaikan oleh Khoirul Ulum, petugas *marketing* PT Telkom bahwa pendaftaran *online* dapat dilakukan

pelanggan melalui aplikasi myIndihome yang dapat diunduh di toko aplikasi Android Playstore maupun di toko aplikasi iOS Appstore. Cara lain dapat dilakukan dengan mengunjungi *website* resmi layanan Indihome pada domain <https://indihome.co.id> atau melalui iklan di sosial media salah satunya Facebook yang dipasang oleh petugas *marketing* PT Telkom.¹⁰⁸

Setelah konsumen mengunduh aplikasi myIndihome, konsumen akan diminta untuk memasukkan alamat tempat yang ingin dilakukan pemasangan layanan Indihome. Khoirul Ulum melanjutkan bahwa pengisian alamat ini bertujuan untuk memeriksa ketersediaan jaringan kabel layanan Indihome di wilayah alamat tersebut, jika jaringan tersedia maka pemasangan dapat dilakukan dalam jangka waktu 3-5 hari terhitung sejak pelanggan baru selesai melakukan proses pendaftaran.¹⁰⁹

Kemudian, konsumen melakukan pemilihan paket layanan Indihome yang dibutuhkan serta melengkapi data diri dan syarat-syarat lainnya. Seperti yang disampaikan Khoirul Ulum bahwa pelanggan baru dapat memilih berbagai paket layanan Indihome yang tersedia sesuai dengan keinginan pelanggan, setelah itu pelanggan baru melakukan pengisian identitas diri seperti: nama, nomor *handphone* yang aktif, Alamat yang ingin dilakukan pemasangan layanan Indihome, kemudian klik *langganan*.¹¹⁰

¹⁰⁸ Khoirul, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

¹⁰⁹ Khoirul, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

¹¹⁰ Khoirul, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

Setelah itu, konsumen diminta untuk membaca kontrak berlangganan layanan Indihome yang terdiri dari halaman pernyataan dan halaman formulir pasal-pasal kontrak berlangganan Indihome dari a-bb yang berbentuk *digital*. Khoirul Ulum melanjutkan bahwa pelanggan baru harus menyetujui kontrak berlangganan tersebut jika ingin menggunakan layanan Indihome, pelanggan dapat membaca setiap pasal dengan teliti karena tidak dibatasi oleh waktu karena prosesnya dilakukan secara online.¹¹¹ Khoirul Ulum menambahkan bahwa jika proses pendaftaran dilakukan secara langsung dan didampingi petugas PT Telkom, maka pelanggan baru akan diberikan waktu dan kesempatan untuk bertanya mengenai ketentuan-ketentuan yang ada pada kontrak berlangganan layanan Indihome, bahkan jika pelanggan ternyata tidak bisa membaca maka petugas PT Telkom akan meminta tolong kepada anggota keluarga pelanggan untuk membacakan pasal demi pasal kontrak secara penuh, walaupun begitu pelanggan tidak memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menanyakan perihal ketentuan-ketentuan yang ada pada kontrak berlangganan layanan Indihome, melainkan pelanggan justru bertanya tentang biaya, macam, kecepatan, dan karakteristik produk layanan Indihome.¹¹²

Dalam halaman formulir kontrak berlangganan layanan Indihome terdapat ketentuan yang memberitahukan tentang biaya paket dan alat layanan Indihome dapat berubah di kemudian hari dan konsumen

¹¹¹Khoirul, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

¹¹²Khoirul, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

akan diberitahukan melalui saluran komunikasi yang tersedia. Hal ini terdapat dalam Huruf u Kontrak Berlangganan Layanan Indihome bahwa Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (Add-on), sewa perangkat ONT (*Optical Network Termination*) dan STB (*Set Top Box*) dapat berubah sewaktu-waktu dengan rincian ketentuan sebagaimana yang akan diuraikan di www.indihome.co.id, dan akan diberitahukan oleh Telkom kepada Pelanggan melalui SMS, e-mail, aplikasi myIndiHome, dan/atau *channel* lain yang disediakan oleh Telkom.

Konsumen yang berhak menyetujui kontrak berlangganan layanan Indihome adalah orang yang cakap hukum. Sebagaimana yang tercantum dalam Huruf y Kontrak Berlangganan Layanan Indihome bahwa Pelanggan menjamin bahwa dirinya adalah cakap hukum dan data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini ditandatangani oleh dirinya atau pihak lain yang sah dan cakap hukum yang bertindak untuk dan atas nama dirinya, serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ternyata, formulir kontrak berlangganan layanan Indihome tidak hanya terdiri dari Huruf a-bb, melainkan terdapat ketentuan lain yang diatur dalam bagian Syarat dan Ketentuan myIndihome yang terpisah secara fisik tapi tetap menjadi satu kesatuan yang patut dipatuhi konsumen dan PT Telkom. Hal ini seperti yang tertulis dalam Huruf z Kontrak Berlangganan Layanan Indihome bahwa Syarat dan Ketentuan terlampir merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan.

Setelah membaca halaman kontrak berlangganan layanan Indihome, konsumen diminta mengunggah foto

Kartu Tanda Penduduk (KTP) beserta pengambilan foto secara selfie dengan memegang KTP.¹¹³ Selanjutnya, konsumen diminta membubukan tanda tangan pada aplikasi myIndihome secara *digital* serta melakukan pengecekan ulang atas informasi yang telah dilengkapi dan melakukan pembayaran dengan macam-macam metode yang tersedia.¹¹⁴

Ditambahkan Khoiril Ulum bahwa setelah pelanggan selesai melakukan pengisian data diri, pemilihan paket, dsb, maka pelanggan hanya perlu menunggu 3-5 hari untuk dilakukan pemasangan jaringan kabel layanan Indihome di alamat yang telah ditentukan.¹¹⁵ Konsumen diminta untuk melakukan konfirmasi pemasangan dan pemberian *rating* teknisi setelah pemasangan selesai yang dapat dilakukan melalui aplikasi myIndihome.¹¹⁶

Proses pendaftaran melalui petugas PT Telkom di Plasa Telkom tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan secara *online*. Perbedaannya, hanya pada proses pengisian informasi yang dilakukan oleh petugas dan adanya kesempatan bertanya bagi konsumen terkait proses pendaftaran seperti kontrak berlangganan Indihome, jenis dan fasilitas layanan Indihome, dll.¹¹⁷

Setelah proses pemasangan, maka layanan Indihome konsumen akan aktif hanya untuk 20 (dua puluh)

¹¹³Indihome, “bantuan”, <https://indihome.co.id/bantuan/tutorial-myindihome>, diakses pada 9Maret 2021 pukul 21:05.

¹¹⁴Indihome, “bantuan”, <https://indihome.co.id/bantuan/tutorial-myindihome>, diakses pada 9Maret 2021 pukul 21:05.

¹¹⁵Khoiril, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

¹¹⁶Indihome, “bantuan”, <https://indihome.co.id/bantuan/tutorial-myindihome>, diakses pada 9Maret 2021 pukul 21:05.

¹¹⁷Khoiril, Ulum, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 12:45 WIB.

menit saja. Hal ini seperti yang tercantum dalam Huruf h Kontrak Berlangganan Layanan Indihome bahwa setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi, maka Layanan IndiHome akan ber-Status *Completed* Non Aktif, namun belum ber-Status *Completed* Aktif dan akan di-isolir sampai dengan Telkom menerima pembayaran Uang Jaminan dari Pelanggan.

Enggar Dwi Wijaya, salah satu petugas staf PT Telkom menambahkan bahwa uang deposit bertujuan sebagai uang jaminan, mengingat PT Telkom dalam melayani pendaftaran pelanggan baru, terkadang PT Telkom membuat jaringan kabel Indihome baru yang membutuhkan biaya hampir Rp1,3 juta untuk pemasangan tiang dan kabel jaringan.¹¹⁸

Konsumen layanan Indihome akan mendapatkan denda sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) jika memutuskan untuk berhenti berlangganan layanan Indihome kurang dari 12 (dua belas) bulan. Sebagaimana yang tercantum dalam Huruf n Kontrak Berlangganan Layanan Indihome bahwa pelanggan akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome, apabila: (i) Pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan Pelanggan, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed* Non Aktif.

Hal yang sama dikatakan oleh Enggar Dwi bahwa jika ada pelanggan baru yang tiba-tiba memutuskan

¹¹⁸Enggar, Dwi Wijaya, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 10:00 WIB.

berhenti berlangganan kurang dari satu tahun maka PT Telkom akan mengalami kerugian karena biaya yang dilakukan untuk pemasangan jaringan baru tidak sebanding dengan keuntungan yang didapat, maka pelanggan yang berhenti kurang dari setahun tersebut juga akan terkena sanksi sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah).¹¹⁹

Lebih lanjut terdapat ketentuan yang mengatur tentang Pengakhiran Kontrak Berlangganan dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome. Pengakhiran kontrak berlangganan oleh PT Telkom dapat terjadi akibat dilanggarnya kontrak oleh konsumen sebagaimana yang tertulis dalam Angka 1 Pengakhiran Kontrak Berlangganan bahwa Telkom secara sepihak dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan karena pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan termasuk ketentuan mengenai Larangan bagi pelanggan atau karena Telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan Indihome di wilayah/lokas/alamat pelanggan.

Konsumen dapat mengakhiri kontrak dengan memberitahukan PT Telkom terhitung 14 hari sebelumnya serta tetap melakukan pembayaran atas biaya layanan Indihome seperti yang diatur dalam Angka 2 Pengakhiran Kontrak Berlangganan bahwa pelanggan dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada Telkom terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun pelanggan (eks pelanggan) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tagihan dan tunggakan biaya layanan Indihome (jika ada) kepada Telkom.

¹¹⁹ Enggar, Dwi Wijaya, *Wawancara*. Kendal, 9 Maret 2021, Pukul 10:00 WIB.

Berakhirnya kontrak berlangganan dapat terjadi karena konsumen melakukan peningkatan layanan Indihome sehingga konsumen harus menyetujui kontrak berlangganan baru, hal ini sesuai yang tercantum dalam Angka 3 Pengakhiran Kontrak Berlangganan bahwa apabila pelanggan bermaksud untuk melakukan perubahan paket layanan Indihome, maka pelanggan wajib mengisi Kontrak Berlangganan yang baru dan dengan demikian maka Kontrak Berlangganan yang lama menjadi tidak berlaku lagi.

Berakhirnya kontrak berlangganan yang mengikat antara konsumen dengan PT Telkom dapat dilakukan tanpa adanya putusan pengadilan, sebagaimana yang diatur dalam Angka 4 Pengakhiran Kontrak Berlangganan bahwa Telkom dan pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Pengumpulan data mengenai kontrak berlangganan yang terjadi antara konsumen dengan PT Telkom tidak hanya dilakukan melalui wawancara dan pengumpulan berkas di PT Telkom, melainkan dilakukan wawancara dengan konsumen layanan Indihome untuk mengetahui beberapa permasalahan yang dialami konsumen, di antaranya:

1. Ketidaksihonestan biaya yang dijanjikan saat konsumen menandatangani kontrak berlangganan layanan Indihome. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan konsumen Dipo mulai berlangganan layanan internet Indihome karena mendapat penawaran dari

pegawai marketing Indihome. Pegawai marketing tersebut menawarkan beberapa paket berlangganan mulai dari tarif sekitar Rp 100 ribu per bulan, Rp 300 ribu rupiah per bulan, hingga di atas Rp 800 ribu rupiah per bulan meliputi layanan internet, layanan TV kabel, dan telepon rumah. Tetapi, konsumen dibebankan tagihan yang tidak sesuai penawaran awal. Di mana konsumen harus membayar tagihan Rp288.000 untuk bulan Juli, Rp788.000 untuk bulan Agustus, dan lebih dari Rp600.000 untuk bulan September. Padahal, dalam perjanjian awal, tagihan bulan Juli tidak dihitung karena baru dilakukan pemasangan, sehingga tagihan ikut bulan Agustus. Kenyatannya tagihan bulan Juli tetap ada. Saat dikonfirmasi perubahan biaya Indihome kepada petugas PT Telkom yang lain didapatkan jawaban bahwa konsumen diharuskan selalu mengikuti pemberitahuan baru yang diberitahukan kepada konsumen melalui brosur, leaflet, atau media lain yang berisi perubahan jenis ataupun paket layanan Indihome dengan alasan ini PT Telkom tidak bertanggung jawab atas ketidaktahuan konsumen mengenai perubahan produk.¹²⁰

2. Konsumen terpaksa menggunakan layanan Indihome secara terpaksa karena layanan telepon rumah yang digunakan konsumen merupakan satu paket dengan layanan Indihome baik itu Indihome Internet ataupun Indihome TV Interaktif. Begitu yang terjadi pada Winda bahwa terpaksa berlangganan Indihome TV

¹²⁰Dipo, *Wawancara*. Kendal, Rabu 9 Desember 2020, Pukul 16:00 WIB.

Interaktif karena perpanjangan layanan telepon rumah harus disertai berlangganan layanan Indihome TV Interaktif dengan harga Rp260.000/bulan dan adanya promo dari Indihome TV Interaktif yang memberikan bonus akses *wifi* dengan kuota tak terbatas. Namun, konsumen dibebankan biaya yang naik hingga 100% dari biaya awal beberapa waktu setelah menggunakan layanan Indihome TV Interaktif. Ditambah konsumen mendapat kesulitan untuk melakukan pemberhentian berlangganan layanan Indihome TV Interaktif serta ancaman pencabutan layanan telepon rumah yang sudah digunakan sejak bertahun-tahun yang lalu.¹²¹

3. Keterpaksaan menggunakan layanan Indihome juga bisa terjadi karena adanya pegawai dari PT Telkom yang melakukan pemasangan secara diam-diam tanpa ada permintaan dari konsumen. Peristiwa seperti ini terjadi pada Wawan, menurutnya pemasangan perangkat layanan Indihome dilakukan secara sepihak oleh pegawai PT Telkom yang mendatangi rumahnya dengan mengatakan akan melakukan perbaikan pada jaringan kabel telepon rumah yang menurut pegawai mengalami kerusakan. Anehnya, konsumen tidak mengalami gangguan pada jaringan telepon rumah dan tidak pernah memanggil petugas melalui *call center* ataupun melalui media sosial. Selanjutnya, petugas memasang layanan Indihome dan konsumen mengetahuinya karena ada perangkat modem Indihome yang terpasang di rumahnya.¹²²

¹²¹Winda, *Wawancara*. Kendal, Sabtu 12 Desember 2020, Pukul 09:00 WIB.

¹²²Wawan, *Wawancara*. Kendal, Selasa 8 Desember 2020, Pukul 16:15 WIB.

4. Adanya pemberitahuan tagihan yang diterima konsumen, walaupun konsumen sudah melakukan pemberhentian berlangganan serta mengembalikan perangkat Indihome. Sebagaimana yang disampaikan Mega yang mendapatkan kesulitan ketika ingin melakukan pemberhentian dari berlangganan layanan Indihome. Padahal seluruh biaya berlangganan telah dibayar secara lunas dan perangkat Indihome telah dikembalikan ke Plasa Telkom yang diserahkan kepada petugas PT Telkom. Namun, dirinya terkejut karena masih menerima tagihan untuk bulan berikutnya dan masih terbit pemberitahuan mengenai tagihan layanan Indihome yang harus dibayar.¹²³
5. Masih adanya tagihan meski sudah memutuskan tidak lagi berlangganan. Hal ini dialami oleh Bayu bahwa layanan Indihome yang digunakan telah diajukan untuk dilakukan pemutusan layanan, seluruh tagihan sudah dibayarkan secara lunas di Kantor Plasa Telkom dan sudah ada surat persetujuan dari Telkom. Namun, tiga bulan berikutnya masih ada pemberitahuan untuk membayar tagihan dan konsumen harus mengurus proses pemutusan layanan Indihome kembali. Tidak berbeda jauh seperti yang dialami oleh Gina yang masih mendapatkan tagihan layanan Indihome pada bulan Agustus, padahal sudah tidak berlangganan layanan Indihome sejak Juni dan sudah mengembalikan perangkat Indihome.¹²⁴ Hal yang sama juga terjadi pada Rani yang menuturkan sudah tidak

¹²³Mega, *Wawancara*. Kendal, Sabtu 12 Desember 2020, Pukul 09:30.

¹²⁴Gina, *Wawancara*. Kendal, Minggu 13 Desember 2020, Pukul 10:00 WIB.

berlangganan layanan Indihome sejak bulan Juni, akan tetapi tagihan terhadap layanan Indihome masih tetap ada hingga bulan Juli dan Agustus.¹²⁵

Pelanggan yang lain, bernama Rosya menyatakan bahwa ternyata permintaan pemberhentian berlangganan layanan Indihome ternyata belum diproses oleh PT Telkom, padahal permintaan tersebut telah diajukan sejak bulan Mei, tetapi masih ada tagihan penuh untuk bulan Juni atas kejadian yang dialami Rosya, PT Telkom memberikan permintaan maaf melalui tanggapan atas aduan konsumen.¹²⁶

H. Perlindungan Hukum dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telekomunikasi Indonesia

Konsumen dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan Indihome mendapatkan perlindungan atas hak-hak yang didapatkannya oleh hukum. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Adapun kebijakan PT Telkom dalam layanan Indihome juga menerapkan upaya pemberian perlindungan bagi konsumen. Upaya perlindungan bagi konsumen dalam layanan Indihome terkait dengan produk layanan Indihome. Seperti yang tertulis dalam Angka 1 Hak Pelanggan dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome

¹²⁵Rani, *Wawancara*, Kendal, Sabtu 12 Desember 2020, Pukul 10:00 WIB.

¹²⁶Rosya, *Wawancara*.Kendal, Sabtu 12 Desember 2020, Pukul 10:45 WIB.

bahwa hak pelanggan mendapatkan layanan Indihome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan Kontrak Berlangganan, yang memenuhi ketentuan teknis Telkom. Konsumen juga memiliki hak untuk mengetahui informasi terkait karakteristik produk layanan Indihome serta hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Sebagaimana yang diatur dalam Angka 2 dan 3 Hak Pelanggan bahwa 2. Hak pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan Indihome, 3. Hak pelanggan mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan Indihome yang disediakan Telkom.

Hak mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi diberikan PT Telkom kepada konsumen atas kendala yang terjadi saat menggunakan layanan Indihome. Hal ini tertuang dalam Angka 4, dan 6 Hak Pelanggan bahwa hak pelanggan: 4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan Indihome sesuai dengan ketentuan Telkom, 6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan Indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

Terkait adanya kesalahan pemberian tagihan dalam Angka 6 Hak Pelanggan, konsumen diberikan kesempatan melaporkan klaim pada PT Telkom seperti yang tercantum dalam Angka 5 Hak Pelanggan bahwa hak pelanggan mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan Indihome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.

Pengajuan ganti rugi atas kendala yang dialami konsumen saat menggunakan layanan Indihome dapat

dilakukan melalui media sosial ataupun mendatangi kantor Plasa Telkom. Sebagaimana yang disampaikan oleh Enggar Dwi bahwa pengajuan keluhan pun dapat dilakukan lewat *call center*, melalui sosial media, atau mendatangi kantor Plasa Telkom secara langsung. Pengajuan keluhan melalui social media dan *call center* memiliki alur yang serupa. Pelanggan menghubungi akun resmi Indihome di sosial media atau melakukan panggilan ke *call center* Indihome, selanjutnya pelanggan akan diberi arahan untuk memperbaiki gangguan secara mandiri, jika tidak berhasil keluhan pelanggan akan dibuatkan nomor keluhan untuk diteruskan ke petugas teknis. Sedangkan, ketika mengajukan keluhan melalui kantor Plasa Telkom, keluhan akan langsung dibuatkan laporan untuk diteruskan ke petugas teknis.¹²⁷

Cara lain melaporkan keluhan konsumen dapat dilakukan melalui aplikasi myIndihome, seperti yang dikatakan Enggar Dwi bahwa pelanggan hanya perlu membuka aplikasi myIndihome lalu memilih menu Bantuan, kemudian pilih Pengaduan Layanan dan pilih nomor layanan Indihome, selanjutnya pilih kategori bantuan yang dibutuhkan.¹²⁸

Sedangkan, pengajuan atas klaim tagihan yang tidak sesuai dapat dilakukan melalui akun resmi Indihome seperti nomor telepon, akun media sosial, dll. Hal ini seperti yang tertulis dalam Angka 1 Klaim Keberatan atas Tagihan Telkom bahwa pelanggan melaporkan klaim keberatan melalui *channel* layanan Telkom paling lambat

¹²⁷Enggar, Dwi Wijaya, *Wawancara*. Kendal, 9 maret 2021, Pukul 10:00 WIB.

¹²⁸Enggar, Dwi Wijaya, *Wawancara*. Kendal, 9 maret 2021, Pukul 10:00 WIB.

satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran. Setelah klaim diterima dan tagihan terbukti keliru, maka biaya yang lebih tersebut akan dijadikan potongan untuk tagihan di bulan berikutnya, sebagaimana yang terdapat dalam Angka 3 Klaim Keberatan atas Tagihan Telkom bahwa apabila klaim diterima dan jumlah uang *Payment Guarantee* melebihi dari nilai yang harus dibayar pelanggan maka sisa uang *Payment Guarantee* setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan Indihome bulan berikutnya.

Walaupun begitu PT Telkom tidak menanggung segala kerugian yang didapatkan konsumen karena ulah konsumen sendiri. Hal ini tertulis dalam Angka 1 Pembatasan Tanggung Jawab Telkom dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome bahwa Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh pelanggan baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan layanan Indihome karena kerusakan atau gangguan layanan Indihome akibat kesalahan atau kelalaian pelanggan.

Hal lain yang membuat PT Telkom terbebas dari kewajiban memberikan ganti rugi atau kompensasi adalah adanya perawatan jaringan yang dilakukan PT Telkom serta kendala yang diakibatkan oleh penyelenggara telekomunikasi lain. Sebagaimana yang diatur dalam Angka 2, 3, dan 4 Pembatasan Tanggung Jawab Telkom bahwa Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh pelanggan baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak

berfungsinya sambungan layanan Indihome karena 2, perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi Telkom; 3. Kegagalan interkoneksi jaringan layanan Indihome dengan penyelenggara telekomunikasi lain; 4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian layanan Indihome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar Telkom.

PT Telkom juga terbebas dari kewajiban pemberian ganti rugi karena adanya peristiwa *force majeure*, seperti yang tertuang dalam Angka 5 Pembatasan Tanggung Jawab Telkom bahwa Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh pelanggan baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan layanan Indihome karena kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal Telkom (*force majeure*). Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Enggar Dwi bahwa tidak semua kerusakan atau gangguan yang terjadi pada layanan Indihome menjadi tanggung jawab PT Telkom. Ada beberapa kejadian yang tidak bisa ditanggung oleh PT Telkom seperti jika ada kerusakan yang diakibatkan oleh bencana alam, maka pelanggan yang layanan Indihomanya terganggu tidak bisa memperoleh kompensasi atas tidak berfungsinya layanan Indihome. Atau kendala yang diakibatkan oleh perilaku dari pelanggan sendiri hal itu tidak menjadi tanggung jawab dari PT Telkom.¹²⁹

Sedangkan, kondisi *force majeure* dapat terjadi jika konsumen tidak melaksanakan kewajibannya

¹²⁹Enggar, Dwi Wijaya, *Wawancara*. Kendal, 9 maret 2021, Pukul 10:00 WIB.

sebagaimana yang tertuang dalam Angka 1 Force Mejeure dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome bahwa tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan oleh pelanggan atau Telkom tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak Berlangganan jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan Force Mejeure (keadaan memaksa).

Kondisi *force majeure* juga bisa diakibatkan karena peristiwa di luar kehendak seperti bencana alam, sebagaimana yang diatur dalam Angka 2 Force Mejeure bahwa termasuk kejadian Force Mejeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN.

Akibat dari kondisi *force majeure*, PT Telkom tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan layanan Indihome, hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Angka 3 Force Majeure bahwa seluruh kerugian yang dialami oleh pelanggan atau Telkom sebagai akibat dari keadaan Force Majeure tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

Adapun konsumen yang menemui kendala saat menggunakan layanan Indihome dan berusaha mengajukan klaim ganti rugi di antaranya:

- 1) Konsumen tidak mendapatkan tanggapan serta ganti rugi PT Telkom atas laporan gangguan pada layanan Indihome, sehingga membuat konsumen tidak bisa

mengakses internet selama lima hari. Seperti yang dialami oleh NE seorang penjual *online* di Instagram bahwa laporan gangguan atas layanan Indihome paket Single Play yang tiba-tiba berhenti melalui Twitter dan *call center* tidak ditindaklanjuti oleh PT Telkom, sehingga selama 5 hari sejak layanan Indihome berhenti konsumen tidak dapat mengakses internet yang membuat konsumen tidak bisa melakukan kegiatan penjualan di akun Instagramnya.¹³⁰

- 2) Hal yang sama juga dialami oleh Tama bahwa laporan gangguan melalui Twitter atas layanan Indihome yang tidak dapat diakses hanya menghasilkan pemberian arahan untuk melakukan *refresh* perangkat modem Indihome yang tidak berhasil, laporan tidak dapat dilanjutkan kepada petugas teknisi karena adanya proses perawatan pada jaringan kabel layanan Indihome.¹³¹
- 3) Hal berbeda terjadi pada Indira bahwa laporan gangguan layanan Indihome yang dilaporkan melalui *call center* Indihome dilanjutkan kepada petugas teknisi untuk dilakukan perbaikan serta konsumen mendapatkan pemotongan biaya layanan Indihome pada bulan berikutnya.¹³²

¹³⁰NE, *Wawancara*.Kendal, Sabtu 12 Desember 2020, Pukul 11:00 WIB.

¹³¹Tama, *Wawancara*.Kendal, Sabtu 12 Desember 2020, Pukul 11:15 WIB.

¹³²Indira, *Wawancara*. Kendal, Minggu 13 Desember 2020, pukul 09:00 WIB.

Dengan demikian, perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Telekomunikasi Indonesia dalam kontrak baku antara konsumen layanan indihome adalah :

- 1) Konsumen diberikan perlindungan atas pelayanan yang baik dalam menggunakan layanan Indihome sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Angka 7 UUPK.
- 2) Konsumen mendapatkan keterangan yang jujur dan jelas atas segala informasi mengenai sifat, jenis, dan karakteristik layanan Indihome, hal ini seperti yang diatur dalam Pasal 4 Angka 3 UUPK.
- 3) PT Telkom memberikan perlindungan kepada konsumen layanan Indihome atas pemberian jaminan ketika terjadi gangguan atau kendala saat memanfaatkan layanan Indihome, hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 4 Angka 8 UUPK.
- 4) PT Telkom memberikan kesempatan kepada konsumen layanan Indihome untuk memilih jasa layanan Indihome yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen, hal ini seperti yang tertulis dalam Pasal 4 Angka 2 UUPK.

BAB IV

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM LAYANAN
INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA YANG
MENGUNAKAN KONTRAK BAKU**

A. Analisis Kontrak Baku antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telkom Indonesia Sebagai Penyedia Jasa

Klausula baku banyak digunakan dalam kegiatan pemenuhan barang ataupun jasa yang melibatkan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam berbagai bidang seperti bidang perbankan, asuransi, parkir, pembiayaan konsumen, dan lain-lain, bahkan menurut Harvard Law Review (1971) kontrak baku telah digunakan sebanyak 99% dibanding kontrak lainnya. Kontrak baku umumnya dibuat oleh pelaku usaha dalam menjalin hubungan kontraktual dengan konsumen yang menggunakan barang ataupun jasanya. Adanya kontrak baku dapat merugikan konsumen karena klausul-klausul di dalamnya dibuat untuk memenuhi kepentingan pelaku usaha.

Salah satu jasa yang menggunakan kontrak baku yaitu layanan Indihome milik PT Telkom yang menawarkan layanan jasa di bidang telekomunikasi. Untuk dapat menggunakan layanan Indihome dari PT Telkom, konsumen harus melakukan pendaftaran menjadi pelanggan baru. Dalam proses pendaftaran tersebut konsumen harus melengkapi data identitas diri serta menyetujui Kontrak Berlangganan Layanan Indihome.

Konsumen yang melakukan pendaftaran layanan Indihome mendapatkan kontrak dalam bentuk formulir, namun tidak tercetak pada media kertas melainkan berbentuk dokumen *digital* yang dapat diakses melalui aplikasi myIndihome. Keuntungan kontrak yang berbentuk *digital* yaitu mudah dibawa, disimpan, dan tidak mudah hilang karena terhubung dengan identitas konsumen yang ada dalam aplikasi myIndihome.

Sebagaimana yang penulis jelaskan dalam bab tiga, kontrak terdiri dari satu dokumen yang berisi ketentuan dari huruf a hingga bb. Di samping itu, terdapat ketentuan lain yang terpisah yang bernama Syarat dan Ketentuan myIndihome. Namun, Syarat dan Ketentuan myIndihome masih mengikat para pihak karena terdapat klausul yang mengatur demikian yaitu dalam Huruf z Kontrak Berlangganan Layanan Indihome.

Digunakannya kontrak baku semata-mata untuk tujuan efisiensi dan kemudahan bagi PT Telkom karena tidak perlunya melakukan negosiasi satu per satu dengan konsumen. Hal ini dapat menghemat waktu serta biaya karena kontrak yang sama dapat digunakan secara umum dan massal kepada konsumen yang lain.

Dalam Pasal 1 Angka 10 UUPK kontrak baku dikenal dengan sebutan klausula baku, pengertian dari klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Kontrak Berlangganan Layanan Indihome yang diberikan kepada konsumen memenuhi unsur-unsur yang

ada pada Pasal 1 Angka 10 UUPK yaitu adanya unsur sepihak karena kontrak dibuat oleh PT Telkom tanpa melibatkan konsumen sehingga pihak lain yaitu konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menerapkan keinginannya dalam kontrak tersebut, terkecuali dalam beberapa hal yang dapat diubah yang menyangkut mengenai:

1. Jenis produk Indihome yang beragam, layanan Indihome memiliki empat jenis produk yang antar produknya memiliki karakteristik yang berbeda yang dapat dipilih konsumen sesuai dengan kebutuhannya, produk-produk itu antara lain layanan Indihome Single Play, Dual Play, Triple Play, dan Add-on.
2. Harga dari beragam jenis layanan Indihome berbeda mengikuti spesifikasi dan layanan tambahan yang ditawarkan, dimulai dari layanan Indihome Single Play yang memiliki tarif berkisar tiga ratus ribu hingga sembilan ratus ribuan per bulan hanya untuk satu layanan, layanan Dual Play yang memiliki harga tiga ratus ribuan hingga hampir satu jutaan per bulan, layanan Triple Play dengan biaya per bulan dari empat ratus ribu sampai satu juta dua ratus ribuan, dan layanan Add-on yang merupakan layanan yang dapat ditambahkan pada tiga jenis layanan di atas dengan harga yang bermacam-macam.
3. Jumlah berkaitan dengan kapasitas pada layanan Indihome Single Play, Dual Play, Triple Play, dan Add-on yang berkaitan dengan kecepatan layanan internet, layanan *bundling* edukasi, hiburan, ataupun olahraga, serta layanan tambahan lain yang dapat ditentukan oleh konsumen sendiri.

Unsur-unsur lain yang dapat ditemukan yaitu kontrak yang berbentuk dokumen dan mengikat konsumen. Unsur-unsur ini memiliki kesamaan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Sudaryatmo bahwa kontrak baku mengandung beberapa karakteristik: 1. Dibuat secara sepihak oleh berada pada posisi yang kuat, 2. Tidak adanya keterlibatan konsumen dalam proses penyusunan kontrak, 3. Bentuk kontrak tertulis dan digunakan secara massal, 4. Adanya dorongan kebutuhan yang membuat konsumen terpaksa menerimanya.

Unsur sepihak dalam kontrak dapat dilihat dari tidak adanya keterlibatan konsumen dalam penyusunan isi kontrak karena kedudukan konsumen yang lemah, jika dibandingkan dengan kedudukan PT Telkom kuat. PT Telkom yang berkedudukan kuat dapat membuat dan menentukan sendiri seluruh klausul-klausul dalam kontrak, salah satunya yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban PT Telkom yaitu

1. Hak dan Kewajiban PT Telkom:

- a) Kewajiban PT Telkom

Dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome tidak ditemukan klausul yang mengatur mengenai kewajiban PT Telkom. Melainkan hanya terdapat teknis proses berlangganan serta syarat-syarat yang harus dipenuhi konsumen untuk berlangganan layanan Indihome. Sedangkan dalam bagian Syarat dan Ketentuan myIndihome tidak tercantum secara nyata klausul mengenai kewajiban PT Telkom. Melainkan hanya terdapat

klausul mengenai hak PT Telkom, kewajiban dan hak konsumen. Bilamana kewajiban merupakan tanggung jawab yang harus diberikan kepada pihak lain, maka kewajiban PT Telkom merupakan hak konsumen yang harus dipenuhi. Itu berarti klausul yang mengatur tentang hak konsumen juga mengatur mengenai kewajiban PT Telkom.

b) Hak PT Telkom

- 1) Menerima pembayaran atas layanan Indihome yang digunakan oleh konsumen.
- 2) Menerima pembayaran secara tepat waktu dari konsumen atas layanan Indihome yang digunakan.
- 3) Menerima kembali atau mengambil alih perangkat penunjang layanan Indihome dari konsumen yang telah memutuskan berhenti berlangganan layanan Indihome.
- 4) Melakukan perubahan layanan pada jaringan akses, pengaturan teknis, dan nomor sambungan untuk tujuan peningkatan keandalan dan keamanan layanan.
- 5) PT Telkom dapat melakukan penolakan atas permintaan layanan Indihome dari konsumen yang tidak sesuai ketentuan teknis.
- 6) PT Telkom memiliki hak untuk memeriksa instalasi layanan Indihome yang terdapat pada konsumen untuk

2. Hak dan Kewajiban Konsumen:

a) Kewajiban konsumen

- 1) Membayar biaya layanan merupakan kewajiban dasar bagi setiap konsumen yang membeli barang ataupun jasa.
- 2) Menyediakan sambungan listrik untuk perangkat Indihome merupakan sebuah keharusan agar perangkat Indihome dapat beroperasi sehingga layanan Indihome dapat digunakan konsumen.
- 3) Memberikan izin pada PT Telkom melakukan pemasangan perangkat penunjang layanan Indihome pada lokasi atau tempat yang telah ditentukan konsumen sesuai data yang telah diisi.
- 4) Memelihara perangkat Indihome agar perangkat dapat digunakan terus menerus yang membuat layanan Indihome dapat digunakan seterusnya.
- 5) Melaporkan adanya gangguan pada layanan Indihome konsumen sehingga PT Telkom dapat segera memperbaiki gangguan yang dialami konsumen.
- 6) Melaporkan adanya pemindahtanganan layanan Indihome secara tertulis baik mengenai tanggung jawab ataupun hak.
- 7) Konsumen memiliki kewajiban untuk memberitahu PT Telkom ketika bermaksud

melakukan pemberhentian layanan Indihome secara sementara ataupun permanen.

- 8) Kewajiban untuk menyerahkan perangkat penunjang layanan Indihome apabila konsumen telah berhenti berlangganan layanan Indihome.

b) Hak konsumen

- 1) Mendapatkan layanan Indihome sesuai yang diatur dalam Kontrak berlangganan layanan Indihome.
- 2) Mendapatkan layanan yang baik dan transparan terhadap keanggotaan langganan layanan Indihome.
- 3) Memperoleh informasi terkait layanan Indihome meliputi spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik dari PT Telkom.
- 4) Mendapatkan jaminan dari PT Telkom terkait keanggotaan langganan layanan Indihome.
- 5) Konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim atas tagihan layanan Indihome yang keliru.
- 6) Mendapatkan kompensasi atas tidak dipenuhinya hak jaminan dari PT Telkom atau kesalahan pemberian tagihan.

Konsumen yang berada pada posisi lemah tidak mempunyai daya tawar. Hal itu membuat konsumen memiliki pilihan yang terbatas. Terbatasnya pilihan yang dialami oleh konsumen terjadi karena adanya desakan kebutuhan terhadap barang ataupun jasa. Kedua pilihan

mengandung konsekuensi. Jika konsumen menyetujui kontrak, maka konsumen harus tunduk pada segala klausul yang tertulis di dalamnya. Namun, jika konsumen menolak kontrak, maka konsumen tidak bisa menggunakan barang ataupun jasa. Adanya kesempatan untuk menyetujui atau menolak kontrak membuat kontrak baku dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.

Perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Hal ini mengakibatkan segala klausul yang terdapat dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome harus dipatuhi oleh pihak konsumen dan PT Telkom.

Para pihak yang mengikatkan diri pada kontrak merupakan para pihak yang cakap hukum sehingga kontrak yang mengikat dapat memenuhi syarat subjektif dari syarat terjadinya perjanjian, ketentuan seperti ini tercantum dalam Huruf y Kontrak Berlangganan Layanan Indihome:

“Pelanggan menjamin bahwa dirinya adalah cakap hukum dan data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini ditandatangani oleh dirinya atau pihak lain yang sah dan cakap hukum yang bertindak untuk dan atas nama dirinya, serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Adapun konsumen harus menerima perubahan biaya, alat, dan paket layanan Indihome yang terjadi di kemudian hari, hal ini diatur dalam Huruf u Kontrak Berlangganan Layanan Indihome yaitu:

“Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (Add-on), sewa perangkat ONT (Optical Network Termination) dan

STB (Set Top Box) dapat berubah sewaktu-waktu dengan rincian ketentuan sebagaimana yang akan diuraikan di www.indihome.co.id, dan akan diberitahukan oleh Telkom kepada Pelanggan melalui SMS, e-mail, aplikasi myIndiHome, dan/atau channel lain yang disediakan Telkom.”

Klausul ini melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) Huruf g UUPK karena berisi tentang tunduknya konsumen pada aturan baru yang dibuat secara sepihak yang diberikan di kemudian hari ketika konsumen masih menggunakan barang ataupun jasa. Walaupun, perubahan biaya yang dilakukan PT Telkom telah diberitahukan kepada konsumen melalui media yang tercantum sehingga konsumen dituntut untuk aktif mengikuti setiap pemberitahuan.

Selain itu, klausul ini juga melanggar hak konsumen. Hal ini disebabkan karena PT Telkom tidak memberikan informasi yang jujur dan jelas atas layanan Indihome ketika pembicaraan kontrak dan terkesan mengubah-ubah informasi beberapa waktu setelahnya.

Selanjutnya, dalam Huruf z Kontrak Berlangganan Layanan Indihome terdapat klausul yang menyebutkan adanya ketentuan lain yang harus dipatuhi konsumen yaitu Syarat dan Ketentuan myIndihome. Adanya klausul Huruf z ini membuat Syarat dan Ketentuan myIndihome sebagai satu kesatuan dengan Kontrak Berlangganan Layanan Indihome serta mengikat para pihak. Berikut Huruf z Kontrak Berlangganan Layanan Indihome:

“Syarat dan Ketentuan terlampir merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan.”

Klausul ini melanggar Pasal 18 Ayat (2) UUPK karena terdapat ketentuan lain yang letaknya dibuat sedemikian rupa agar membuat konsumen kesulitan menemukannya. Walaupun, dalam penulisan setiap klausul yang ada dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome dibuat secara jelas dengan huruf dan tata letak yang rapi. Namun adanya Syarat dan Ketentuan myIndihome yang diatur terpisah di luar kontrak membuat konsumen kesulitan menemukan Syarat dan Ketentuan myIndihome saat membaca kontrak. Seharusnya, Syarat dan Ketentuan myIndihome diperlihatkan kepada konsumen saat pembicaraan kontrak sehingga konsumen sedari awal mengetahui adanya dokumen lain yang masih berkaitan dengan kontrak.

Di samping itu, adanya klausul Huruf z ini membuat informasi yang diberikan kepada konsumen menjadi tidak transparan karena terdapat dokumen lain yang tidak diperlihatkan, namun memiliki sifat mengikat para pihak. Hal ini berarti PT Telkom telah melanggar hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 huruf c.

Adapun kontrak antara konsumen dengan PT Telkom dapat berakhir karena keadaan tertentu diantaranya:

1. Kesalahan konsumen, hal ini terdapat dalam Angka 1 Pengakhiran Kontrak Berlangganan:

“Telkom secara sepihak dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan karena pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan termasuk ketentuan mengenai Larangan bagi pelanggan atau karena

Telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan Indihome di wilayah/lokas/alamat pelanggan.”

2. Konsumen juga dapat meminta pengakhiran kontrak berlangganan dengan cara memberitahukan kepada PT Telkom 14 hari sebelumnya serta diharuskan untuk membayar segala biaya layanan Indihome yang telah digunakan, hal ini tertulis dalam Angka 2 Pengakhiran Kontrak Berlangganan:

“pelanggan dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada Telkom terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun pelanggan (eks pelanggan) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tagihan dan tunggakan biaya layanan Indihome (jika ada) kepada Telkom.”

Kesulitan berhenti berlangganan layanan Indihome dapat terjadi karena konsumen memberitahukan keinginan tersebut kurang dari 14 hari. Seharusnya, konsumen mengajukan permintaan pemberhentian berlangganan 14 hari sebelum akhir bulan. Ditambah, konsumen tetap memiliki tanggung jawab untuk melunasi tagihan ataupun tunggakan layanan Indihome setelah pemberhentian layanan terpenuhi.

Konsumen dapat melakukan pemberhentian layanan Indihome dengan cara mengajukan keinginan pemberhentian berlangganan layanan Indihome melalui kantor Plasa Telkom, melalui *call center*, melalui akun resmi sosial media Indihome di Facebook ataupun Twitter.

Konsumen perlu menyiapkan syarat-syarat untuk melakukan pemberhentian langganan layanan Indihome. Diperlukan dokumen identitas seperti KTP atau paspor yang digunakan dalam pendaftaran layanan Indihome. Konsumen juga diharuskan untuk melakukan pembayaran layanan Indihome untuk bulan terakhir, ditambah dengan pembayaran layanan Indihome untuk bulan yang berjalan, contohnya ketika konsumen mengajukan keinginan pemberhentian langganan layanan Indihome di bulan April tanggal 14 maka konsumen diharuskan melunasi tagihan bulan Maret dan ditambah pelunasan untuk 14 hari penggunaan layanan Indihome pada bulan April. Syarat yang lain konsumen diharuskan untuk mengembalikan perangkat penunjang layanan Indihome atau PT Telkom dapat mengambilnya jika pengajuan pemberhentian langganan layanan Indihome dilakukan melalui *call center*, Facebook, dan Twitter.

Pelanggaran terhadap Kontrak Berlangganan Layanan Indihome oleh konsumen, dapat menghasilkan denda sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah) yang dibebankan kepada konsumen, hal ini diatur di dalam Huruf n Kontrak Berlangganan Layanan Indihome:

“Pelanggan akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome, apabila: (i) Pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan Pelanggan, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status Completed Non Aktif.”

Adapun terdapat klausul dalam Huruf n Kontrak Berlangganan Layanan Indihome mengharuskan konsumen untuk membayar denda akibat tidak dipenuhinya hak PT Telkom atau akibat konsumen melakukan kesalahan dalam hal seperti konsumen tidak melakukan pembayaran biaya layanan Indihome sesuai yang disepakati dalam kontrak, adanya pengalihan layanan Indihome kepada orang lain yang dilakukan oleh konsumen, dan konsumen melakukan penunggakan pembayaran biaya layanan Indihome untuk satu bulan hingga dua bulan, hal ini sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 1267 KUHPerdara:

“pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi dapat memilih pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian, dan bunga.”

Lebih lanjut konsumen dan PT Telkom dapat melakukan pengakhiran kontrak berlangganan tanpa adanya putusan pengadilan sebagaimana yang tertulis dalam Angka 4 Pengakhiran Kontrak Berlangganan:

“Telkom dan pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.”

Klausul ini bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1266 KUHPerdara, namun karena dalam kontrak telah diatur demikian, maka konsumen dan PT Telkom dapat melakukan pemutusan kontrak secara

sepihak jika terjadi wanprestasi di mana salah satu pihak melakukan pengingkaran kewajiban kepada pihak lain baik yang melakukan itu pihak PT Telkom ataupun konsumen.

B. Perlindungan Hukum dalam Kontrak Baku antara Konsumen Layanan Indihome dengan PT Telekomunikasi Indonesia

Dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome tidak terdapat klausul tertulis mengenai hak dan kewajiban para pihak yang terikat kontrak, melainkan hanya berisi ketentuan yang menerangkan mengenai proses yang harus dilakukan pasca berlangganan layanan Indihome seperti prosedur pembayaran layanan Indihome, pilihan peningkatan layanan Indihome, serta akibat tidak dipenuhinya pembayaran layanan Indihome.

Adapun klausul mengenai hak dan kewajiban para pihak diatur dalam bagian lain yang masuk ke dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome. Hal ini dapat terjadi karena adanya klausul Huruf z dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome yang membuat Syarat dan Ketentuan myIndihome menjadi satu kesatuan dengan kontrak, walaupun secara fisik tidak berada dalam satu dokumen.

Dalam bagian Syarat dan Ketentuan myIndihome terdapat berbagai klausul yang memberikan pengaturan yang lebih luas dan lebih rinci terhadap hubungan kontraktual antara konsumen dengan PT Telkom. Syarat dan Ketentuan myIndihome berisi di antaranya:

1. Poin pengertian, di dalamnya mengatur mengenai penggunaan definisi-definisi yang digunakan dalam kontrak layanan Indihome.
2. Informasi berlangganan, mengatur tentang tata cara berlangganan layanan Indihome, syarat yang harus dipenuhi untuk berlangganan layanan Indihome, serta konsekuensi setelah berlangganan layanan Indihome.
3. Hak dan kewajiban pelanggan, berisi klausul yang mengatur tentang hak dan kewajiban pelanggan yang menggunakan layanan Indihome.
4. Larangan bagi pelanggan, terdapat klausul yang mengatur tindakan yang harus dihindari oleh konsumen agar tidak berdampak pada dilanggarnya kontrak.
5. Hak dan kewajiban Telkom, klausul ini mengatur hak dan kewajiban PT Telkom terhadap hubungan kontraktual dengan konsumen.
6. Pembatasan tanggung jawab Telkom, mengatur mengenai hal-hal yang membuat PT Telkom terbebas atas tanggung jawab atas pemenuhan kompensasi atau ganti rugi karena adanya gangguan pada layanan Indihome
7. Klaim keberatan atas tagihan Telkom, berisi klausul tentang prosedur pengajuan klaim yang menjadi salah satu hak yang dimiliki konsumen.
8. Sanksi, di dalamnya terdapat klausul yang mengatur sanksi atas terjadinya wanprestasi, namun sanksi yang diatur lebih banyak ditujukan pada konsumen sedangkan tidak ada sanksi yang ditujukan pada pelaku usaha.

9. *Force majeure*, mengatur adanya keadaan di luar kendali yang membuat PT Telkom terhindar dari kewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen atas gangguan pada layanan Indihome.
10. Ketentuan yang dipisahkan, berisi klausul tentang terbebasnya ketentuan lain dalam kontrak berlangganan Indihome dari dampak pembatalan kontrak oleh hakim, lembaga yang berwenang, atau peraturan perundang-undangan
11. Pengakhiran kontrak berlangganan, berisi klausul tentang pengakhiran kontrak berlangganan layanan Indihome secara sepihak oleh PT Telkom ataupun konsumen karena adanya kesalahan yang dilakukan konsumen atau keinginan pengakhiran kontrak oleh konsumen.
12. Penyelesaian perselisihan, mengatur adanya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT Telkom melalui musyawarah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Pengadilan Negeri.
13. Lain-lain, mengatur ketentuan lain yang diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog, serta website Telkom/Indihome.

Klausul mengenai hak konsumen diatur dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome pada bagian Hak Pelanggan. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan Indihome sesuai kontrak sebagaimana yang tertulis dalam Angka 1 Hak Pelanggan. Konsumen berhak atas pelayanan yang baik dan tidak diskriminatif sebagaimana yang diatur dalam Angka 2 Hak Pelanggan. Serta, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar meliputi ciri, jenis, dan karakteristik

layanan Indihome sebagaimana yang diatur dalam pada Angka 3 Hak Pelanggan. Berikut Angka 1, 2, dan 3 Hak Pelanggan:

1. Mendapatkan layanan Indihome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan Kontrak Berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan Indihome
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan Indihome yang disediakan Telkom.”

Klausul yang mengatur tentang hak konsumen sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 4 UUPK yang mengatur mengenai hak konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
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;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Ketentuan dalam Pasal 4 Huruf b UUPK mengenai hak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai kondisi yang ditawarkan diterapkan dalam klausul Angka 1 Hak Pelanggan contohnya konsumen mendapatkan layanan Indihome sama seperti yang telah ditetapkan oleh PT Telkom di mana terdapat banyak pilihan jenis, spesifikasi, dan karakteristik yang beragam pada layanan Indihome yang dapat dilihat konsumen melalui broser, poster, ataupun media lain.

Selanjutnya, Pasal 4 Huruf g UUPK yang mengatur tentang hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan layak, dipenuhi dengan dicantulkannya klausul dalam Angka 2 Hak Pelanggan, contohnya konsumen diperlakukan secara sopan oleh petugas PT Telkom saat pembicaraan kontrak berlangganan layanan Indihome, konsumen juga mendapatkan tindakan yang sesuai prosedur atas tanggapan petugas terhadap permintaan konsumen terkait pemasangan layanan Indihome, jawaban atas keluhan pada layanan Indihome, dan lainnya, serta konsumen mendapatkan layanan Indihome yang berfungsi optimal

dan mampu memenuhi kebutuhan konsumen atas layanan telekomunikasi.

Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur terkait kondisi barang ataupun jasa sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Huruf c UUPK diterapkan dalam Angka 3 Hak Pelanggan. Pemberian informasi secara jujur oleh PT Telkom dibuktikan dengan diberikannya kesempatan bertanya kepada konsumen terkait isi kontrak, namun PT Telkom tidak secara aktif menjelaskan kepada konsumen bahwa Kontrak Berlangganan Layanan Indihome memiliki Syarat dan Ketentuan myIndihome yang mengikat para pihak layaknya kontrak, sehingga konsumen tidak menyadari hal tersebut. Sebaiknya, PT Telkom secara aktif memberikan informasi tentang adanya Syarat dan Ketentuan myIndihome yang terpisah kepada konsumen agar konsumen dapat mengerti secara menyeluruh mengenai kontrak yang disetujuinya.

Adapun klausul yang mengatur tentang jaminan barang atau jasa serta ganti rugi layanan Indihome yang bermasalah diatur dalam Angka 4 dan 6 Hak Pelanggan pada Syarat dan Ketentuan myIndihome menerapkan pengaturan yang sama seperti yang tertulis dalam Pasal 4 Huruf h UUPK, berikut Angka 4 dan 6 Hak Pelanggan:

1. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan Indihome sesuai dengan ketentuan Telkom,
2. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan Indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.”

Walaupun PT Telkom memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas layanan Indihome yang bermasalah, namun tidak setiap permasalahan yang terjadi pada layanan Indihome layak mendapatkan ganti rugi. Pengecualian itu berlaku jika permasalahan yang terjadi pada layanan Indihome disebabkan oleh perbuatan konsumen sendiri, adanya perawatan berkala pada jaringan layanan Indihome, dan ada peristiwa di luar kendali (*force majeure*) PT Telkom seperti pemadaman listrik atau bencana alam. Hal ini sebagaimana yang tertulis pada bagian Pembatasan Tanggung Jawab Telkom pada Syarat dan Ketentuan myIndihome:

“Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh pelanggan baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan layanan Indihome karena:

1. Kerusakan atau gangguan layanan Indihome akibat kesalahan atau kelalaian pelanggan;
2. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi Telkom;
3. Kegagalan interkoneksi jaringan layanan Indihome dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian layanan Indihome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar Telkom.
5. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal Telkom (*force majeure*).”

Kendala yang dialami konsumen membuat konsumen mengajukan ganti kerugian kepada PT Telkom. Namun, hanya kendala tertentu yang mendapatkan ganti kerugian. Artinya, kendala yang tidak diatur dalam klausul tersebut akan mendapatkan ganti kerugian.

Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan, terdapat konsumen yang tidak mendapat ganti rugi atas kendala yang dialami. Hal ini terjadi karena kendala yang terjadi akibat dari adanya tindakan konsumen yang mengakibatkan kerusakan pada perangkat penunjang layanan Indihome. Sedangkan pada kesempatan lain, diberikan ganti kerugian atas permasalahan pada layanan Indihome karena permasalahan tersebut terjadi karena tindakan yang dilakukan oleh PT Telkom membuat layanan Indihome bermasalah, sehingga pemenuhan ganti kerugian tersebut adalah sebuah keharusan bagi PT Telkom.

Adanya klausul yang mengatur mengenai pembatasan tanggung jawab memunculkan istilah mengenai klausula eksonerasi, seperti yang dikemukakan oleh Mariam Darus Badruzaman bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang menghindarkan kewajiban salah satu pihak untuk membayar ganti rugi karena perbuatan ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.¹³³ Dalam UUPK tidak diatur mengenai klausula eksonerasi, melainkan diatur mengenai pelarangan pencantuman

¹³³ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), h. 47.

klausula yang mengandung kriteria-kriteria tertentu, hal itu diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- 1) Meyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- 5) Mengatur perilah pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”
- 8) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak

gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pada Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK mengatur mengenai ketentuan yang melarang pelaku usaha untuk menerapkan klausula baku yang mengandung pengalihan tanggung jawab. Sedangkan, dalam isi Kontrak Berlangganan Layanan Indihome tidak terdapat klausul yang melanggar Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK, namun pada Pembatasan Tanggung Jawab dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome mengatur mengenai adanya pembebasan tanggung jawab yang dibebankan kepada PT Telkom atas permasalahan yang terjadi pada layanan Indihome karena kesalahan yang dilakukan konsumen sendiri atau akibat adanya peristiwa bencana alam, pemadaman listrik, dan sebagainya.

Klausul Pembatasan Tanggung Jawab dalam bagian Syarat dan Ketentuan melanggar Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK, berakibat pada terpenuhinya ketentuan dalam Pasal 18 Ayat (3) UUPK: setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Artinya, adanya klausul tentang pembatasan tanggung jawab dapat membuat Kontrak Berlangganan Layanan Indihome batal demi hukum. Akibat lainnya pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 62 Ayat (1) UUPK bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha

dan/atau pengurusnya (1) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Konsumen memiliki kesempatan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 48 UUPK *j.o* Pasal 45 Ayat (1) UUPK. Upaya lain dapat dilakukan konsumen melalui upaya di luar pengadilan sesuai yang tertulis dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK. Walaupun terdapat upaya di luar pengadilan hal ini tidak melunturkan sanksi pidana bagi pelaku usaha seperti yang tertera dalam Pasal 45 Ayat (3) UUPK.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kontrak baku yang dibuat oleh penyedia jasa yaitu PT Telkom dan ditandatangani oleh para pihak telah memenuhi ketentuan yang menjamin upaya perlindungan hukum bagi konsumen, diantaranya:

1. Konsumen dijamin atas haknya mendapatkan informasi yang benar dan jujur terkait dengan biaya, jenis, alat, dan karakteristik layanan Indihome, hal ini sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Huruf c UUPK.
2. Konsumen terpenuhi haknya untuk memilih jasa layanan Indihome sesuai yang diinginkannya, hal ini seperti yang tertulis dalam Pasal 4 Huruf a UUPK.
3. Adanya Hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak diskriminatif serta transparan, dilihat dari cara memperlakukan konsumen ramah,

secara terbuka menerima konsumen tanpa melihat latar belakang mereka, serta memenuhi kebutuhan konsumen dengan layanan Indihome yang aman, nyaman, dan berkinerja maksimal, hal ini sesuai ketentuan yang diatur dalam Pasal 4 Huruf g UUPK.

4. Konsumen mendapatkan layanan jaminan atas layanan Indihome dengan syarat tertentu, seperti karena adanya kelalaian yang disebabkan oleh PT Telkom sehingga membuat layanan Indihome tidak beroperasi. Adanya jaminan merupakan salah satu upaya pemberian ganti rugi kepada konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Huruf h UUPK.
5. Terdapat pemberian kesempatan bagi konsumen untuk mengajukan klaim atas kesalahan tagihan yang diterima konsumen sehingga PT Telkom dapat memberikan kompensasi atas kekeliruan tersebut, hal ini seperti yang diatur dalam Pasal 4 Huruf h UUPK.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan teori-teori yang dipaparkan serta penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terhadap penelitian skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum bagi Pelanggan Layanan Indihome Atas Kontrak Baku, maka jawaban atas rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kontrak baku antara konsumen dengan PT Telekomunikasi Indonesia dalam layanan Indihome dibuat oleh PT Telkom secara sepihak dan tidak melibatkan konsumen sehingga konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak kontrak. Kontrak berlangganan layanan Indihome terdiri dari dua kontrak yaitu kontrak utama yang diperlihatkan dan ditandatangani para pihak dalam proses transaksi serta Syarat dan Ketentuan myIndihome yang masih mengikat para pihak karena diatur demikian dalam huruf z Kontrak Berlangganan Layanan Indihome. Serta terdapat klausula yang mengatur pengalihan atau peniadaan tanggung jawab pemberian ganti rugi atau kompensasi atas kerusakan atau gangguan yang dialami konsumen dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome.
- 2) Perlindungan konsumen dalam layanan Indihome yang menggunakan menggunakan kontrak baku diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK. Walaupun dalam

Kontrak Berlangganan Layanan Indihome tidak terdapat klausul yang mengatur mengenai pengalihan tanggung jawab, namun terdapat klausula yang berisi pengalihan tanggung jawab dalam Syarat dan Ketentuan myIndihome yang masih menjadi satu kesatuan dengan Kontrak Berlangganan Layanan Indihome, sehingga Kontrak berlangganan layanan Indihome melanggar ketentuan dalam Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK yang mengatur larangan terhadap pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Akibatnya klausula baku dalam Kontrak Berlangganan Layanan Indihome dinyatakan batal demi hukum seperti yang tercantum dalam Pasal 18 Ayat (3) UUPK, namun batal demi hukum terjadi jika konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan. Akibat lainnya, pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 UUPK.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan terkait penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum bagi Pelanggan Layanan Indihome Atas Kontrak Baku, adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi konsumen diharapkan untuk lebih teliti ketika memilih barang ataupun jasa yang memerlukan persetujuan melalui penandatanganan kontrak. Mengingat kedudukan konsumen lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang membuat kontrak. Apalagi pelaku usaha membuat kontrak secara sepihak tanpa memasukkan

kepentingan konsumen di dalamnya, bahkan terdapat klausul-klausul yang berisi pengalihan tanggung jawab di dalam kontrak yang membuat konsumen dirugikan. Jika hal tersebut terjadi konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui pengadilan atau di luar pengadilan seperti yang diatur dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK.

- 2) Bagi pelaku usaha dalam hal ini PT Telkom, diharapkan untuk menyesuaikan Kontrak Berlangganan Layanan Indihome dengan menghapus klausul-klausul yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK, karena merupakan amanat Pasal 18 Ayat (4) UUPK. PT Telkom sebagai pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat diharapkan untuk aktif memberikan informasi kepada konsumen secara jujur dan jelas terkait produk layanan Indihome meliputi karakteristik, kondisi, perbaikan, dan pemeliharaan seperti yang diatur dalam Pasal 7 Huruf b UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Muhammad Hasan. 2013. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*. Jakarta: Kencana.
- Amirudin, dan Asikin, Zaenal. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ashofa, Burhan. 1986. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atsar, Abdul dan Apriani, Rani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- , 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Alumni.
- , 1986. *Perlindungan Terhadap Konsumen Diliat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*. Bandung: Bina Cipta.
- Effendi, Jonaedi dan Ibrahim, Johnny. 2020. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, cetakan ke-3, Jakarta: Kencana.
- Fuadi, Munir. 1999. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Hukum Bisnis)*. Bandung: PT Citra Aditya Bhakti.
- Halim, Abdul. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Ibrahim, Johnny. 2007. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, cetakan ke-3, Malang: Bayumedia Publishing.

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Sengketa Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, cetakan ke- 1, Malang: UB Press.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nugrahaningsih, Widi dan Erlinawati, Mira.2017.*Perlindungan Online dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*. Penerjemah Arifin, Zainal dan Husin, Dahlia. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sidabalok, Janus. 2003. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: CV Utomo.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang bagi Para Pihak dalam*

Perjanjian Kredit Bank Indonesia. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.

Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

Sudaryatmo. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Karya Bakti.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cetakan ke-19, Bandung: Alfabeta.

Suteki, dan Taufani, Galang. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widjaya, Gunawan dan Yani, Ahmad. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.

Skripsi

Andi Astari Rasyida, Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2015.

Fina Anisa, Klausula Eksepsi dalam Kontrak Belangganan Internet PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh, 2018.

Indra Prasta, *Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlanggananan*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.

Jurnal

Didi Harianto, *Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha*, Jurnal Hukum Samudra Keadilan, Vol. II, No. 2, Juli-Desember 2016.

Elis Erlina, Sri Santi, *Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlanggananan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar*, Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, Vol. 23, No. 3, (Juli 2016), h. 415-438, Universitas Islam Nusantara Bandung, 2016.

I Kadek Mapra Bawa Manda, *Aspek Hukum Perjanjian Berlanggananan Telkom Flexi di Kota Palu*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Vol. 3, edisi 4, 2015.

Kornelis Benuf dan Muhammad Azhar, *Metode Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahn Hukum Kontemporer*, Jurnal Gema Keadilan, Vol. 7, edisi 1 Juni 2020.

Nizla Rohaya, *Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Replik, Vol. 6, No. 1, (Maret 2018), Universitas Muhammadiyah Tangerang, 2018.

Sri Lestari Poernomo, *Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Penelitian Hukum De Jure, Vol. 19, No. 1, Maret 2019.

Wawancara

- 1) Khoirul Ulum, S.E, selaku petugas *marketing* PT Telkom Indonesia Cabang Kendal pada 9Maret2021, pukul 12:45 WIB.
- 2) Enggar Dwi Widjaja, selaku staf PT Telkom Indonesia Cabang Kendal pada 9 Maret 2021, pukul 10:00 WIB.
- 3) Dipo Putra, selaku konsumen pada Rabu 9 Desember 2020, pukul 16:00 WIB.
- 4) Winda Luthfiyani, selaku konsumen pada Sabtu 12 Desember 2020, pukul 09:00 WIB.
- 5) Wawan, Nugraha, selaku konsumenpada Selasa 8 Desember 2020, pukul 16:15 WIB.
- 6) Mega Fitriyana, selaku konsumenpada Sabtu 12 Desember 2020, pukul 09:30.
- 7) Gina Widyantika, selaku konsumenpada Minggu 13 Desember 2020, pukul 10:00 WIB.
- 8) Rani Larasati, selaku konsumenpada Sabtu 12 Desember 2020, pukul 10:00 WIB.
- 9) Rosya Ningsih, selaku konsumenpada Sabtu 12 Desember 2020, pukul 10:45 WIB.

- 10) NE, selaku konsumen pada Sabtu 12 Desember 2020, pukul 11:00 WIB.
- 11) Tama Sahila, selaku konsumen pada Sabtu 12 Desember 2020, pukul 11:15 WIB.
- 12) Indira Salma, selaku konsumen pada Minggu 13 Desember 2020, pukul 09:00 WIB.

Website

Indihome, “about”, <https://indihome.co.id/about-indihome>, diakses pada 15 Desember 2020.

Kompas, “Sejarah Telkomsel, Dulunya Perusahaan Patungan Indosat-Telkom”, <https://amp.kompas.com/money/read/2020/02/15/165018526/sejarah-telkomsel-dulunya-perusahaan-patungan-indosat-telkom>, diakses pada 14 Desember 2020.

Media Konsumen, “Layanan Internet dan Pelayanan CS IndiHome Sangat Mengerikan”, <https://mediakonsumen.com/2019/11/09/surat-pembaca/layanan-internet-dan-pelayanan-cs-indihome-sangat-mengerikan/am>, diakses pada 11 November 2020.

Ombudsman Republik Indonesia, “Keluhan Pelanggan IndiHome Yang Down, Ombudsman RI Buka Saluran Penampungan”, <https://ombudsman.go.id/news/r/keluhan-pelanggan-indihome-yang-down-ombudsman-ri-buka-saluran-penampungan>, diakses pada 11 November 2020.

Telkom, “Tentang Telkom Group”,
https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat, diakses pada 8 Desember 2020.

Telkom, “Tentang”, https://telkom.co.id/sites/about-telkom.id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat, diakses pada 14 Desember 2020.

Tempo, “PT Telekomunikasi Indonesia Ganti Nama Menjadi PT Telkom Indonesia, <https://bisnis.tempo.co/amp/1411473/pt-telekomunikasi-indonesia-ganti-nama-menjadi-pt-telkom-indonesia>, diakses pada 14 Desember 2020.

Wikipedia, “Jasa Telekomunikasi”,
https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa_telekomunikasi, diakses 14 Oktober 2020.

Wikipedia, “Telkom Indonesia”,
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/TelkomIndonesia>, diakses 14 Desember 2020.

LAMPIRAN

dengan ini secara sadar dan tanpa tekanan menyatakan hal-hal sebagai berikut:

- Layanan IndiHome akan saya gunakan sesuai dengan ketentuan di dalam Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome, berikut lampiran dan perubahannya.
- Saya tidak akan melakukan Penjualan Kembali/Resale Bandwidth Layanan IndiHome baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome dan tidak akan melakukan pemindahan, perubahan, dan/atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan dan Layanan IndiHome.
- Saya bersedia berlangganan Layanan IndiHome dengan minimal jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak Layanan IndiHome berstatus Aktif. Apabila saya memutuskan untuk berhenti berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan berlangganan, maka saya bersedia dikenakan dan membayar Denda Pengakhiran senilai **Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah)**.
- Saya bersedia membayar Uang Jaminan kepada TELKOM sebesar 1 (satu) kali Biaya Paket IndiHome yang saya pilih setelah perangkat Layanan IndiHome terpasang.
- Saya bersedia menanggung semua ganti rugi, sanksi pidana, dan/atau sanksi administratif akibat pelaksanaan Penjualan Kembali/Resale Bandwidth secara ilegal dan penyalahgunaan Layanan IndiHome untuk kegiatan yang bertentangan dengan Kontrak Berlangganan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, secara sadar, dan tanpa tekanan. Surat Pernyataan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome.

||| ○ <

Kontrak Berlangganan IndiHome

Setuju dengan kontrak perjanjian

KETENTUAN TAMBAHAN (WAJIB DIBACA)

- a. Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagih pada tagihan bulan pertama Biaya Layanan IndiHome.
- b. Biaya sewa perangkat CPE Layanan IndiHome akan dicantumkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome setiap bulannya.
- c. **PELANGGAN** yang menghendaki instalasi tambahan dikenakan biaya instalasi tambahan yang akan ditagih pada tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berikutnya.
- d. Harga dan jumlah channel dan Mini Pack Use TV dapat dilihat di www.indihome.co.id atau melalui channel!
- e. Seluruh tagihan (termasuk Biaya Layanan IndiHome serta tagihan tunggakan dan denda yang berlaku) kepada **PELANGGAN** belum termasuk PPN 10%.
- f. Biaya meterai akan ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Uang Jaminan adalah uang yang wajib dibayarkan oleh **PELANGGAN** sebesar 1 (satu) kali Biaya Paket Layanan IndiHome yang dipilih oleh **PELANGGAN**, setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi dan **TELKOM** telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Uang Jaminan kepada **PELANGGAN**.
- h. Setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi, maka Layanan IndiHome akan ber-Status Completed Non Aktif, namun belum ber-Status Completed Aktif dan akan di-isolir sampai dengan **TELKOM** menerima pembayaran Uang Jaminan dari **PELANGGAN**.
- i. Layanan IndiHome akan ber-Status Completed Aktif setelah **TELKOM** menerima Uang Jaminan.

Kontrak Berlangganan IndiHome

Setuju dengan kontrak perjanjian

- j. **PELANGGAN** mulai membayar Biaya Layanan IndiHome terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status Completed Non Aktif (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** belum membayar Uang Jaminan). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
- k. Uang Jaminan akan disimpan oleh **TELKOM** selama 12 (dua belas) bulan terhitung sejak **TELKOM** menerima pembayaran Uang Jaminan dan akan menjadi hak **TELKOM** apabila **PELANGGAN** menunggak pembayaran Biaya Layanan IndiHome selama 2 (dua) bulan berturut-turut, dalam periode 12 (dua belas) bulan pertama berlangganan Layanan IndiHome.
- l. **PELANGGAN** setuju bahwa Uang Jaminan pada butir g di atas, akan digunakan untuk membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan ke-13 (tiga belas) sejak tanggal penerimaan Uang Jaminan oleh **TELKOM** (yang terjadi di awal bulan ke-14 (empat belas)), dengan ketentuan Uang Jaminan belum dipakai untuk membayar tunggakan sesuai ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini dan **PELANGGAN** tidak memiliki tunggakan pembayaran Biaya Layanan IndiHome selama 2 (dua) bulan berturut-turut.
- m. Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome melebihi Uang Jaminan yang dibayarkan, maka **PELANGGAN** tetap berkewajiban untuk melunasi/membayar selisih antara tagihan Biaya Layanan IndiHome dengan Uang Jaminan.
- n. **PELANGGAN** akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp 1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila: (i) **PELANGGAN** memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan **PELANGGAN**, dalam waktu 12 (dua belas) bulan

pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status Completed Non Aktif.

- o. Dalam hal Uang Jaminan sudah terpakai oleh **TELKOM** atau dikembalikan kepada **PELANGGAN** sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan, dan **PELANGGAN** bermaksud berhenti berlangganan Layanan IndiHome, maka **PELANGGAN** wajib melunasi tagihan Biaya Layanan IndiHome (yang telah jatuh tempo dan/atau tunggakan Biaya Layanan IndiHome), serta membayarkan Uang Titipan kepada **TELKOM** sebesar pemakaian Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan berjalan secara proporsional (pro rata). Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome pada bulan berjalan (yang terjadi di awal bulan berikutnya) lebih besar dari Uang Titipan yang telah dibayarkan, maka **PELANGGAN** diharuskan melunasi sisa tagihan Biaya Layanan IndiHome tersebut.
- p. **PELANGGAN** bersedia mengaktifkan SSID wifi.id (khusus layanan internet). Bila tidak bersedia, silakan menghubungi 147 atau menghubungi **TELKOM** dengan menggunakan aplikasi myIndiHome.
- q. **PELANGGAN** diperbolehkan menarapkan wifi.id kepada pihak lain sesuai ketentuan teknis **TELKOM** yang berlaku dan kesepakatan dengan
- r. Pelanggan IndiHome Fiber dengan minimal kecepatan 10 Mbps (3p atau 2p atau 1p) dikenai ketentuan Fair Usage Policy dengan rincian ketentuan yang ada di www.indihome.co.id.
- s. Kontrak Berlangganan ini digunakan sebagai dasar untuk penambahan Layanan IndiHome (Add On, modifikasi layanan lainnya, baik yang ada biaya maupun yang tidak ada biaya).
- t. **TELKOM** tidak melayani transaksi secara tunai selain di Plaza Telkom. Bila ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon diabaikan.

Kontrak Berlangganan IndiHome

Setuju dengan kontrak perjanjian

- u. Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (*Add On*), sewa perangkat ONT (*Optical Network Termination*) dan STB (*Set Top Box*) dapat berubah sewaktu-waktu dengan rincian ketentuan sebagaimana yang akan diuraikan di www.indihome.co.id, dan akan diberitahukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN melalui SMS, e-mail, aplikasi myIndiHome, dan/atau channel lain yang disediakan TELKOM.
- v. PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap Jaringan IndiHome dan Layanan.
- w. PELANGGAN wajib membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome tepat waktu. Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan.
- x. Pelanggaran yang dilakukan oleh PELANGGAN terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan ini akan dikenakan sanksi berupa Isolir Layanan IndiHome, denda, downgrade, pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome, dan/atau blacklist.
- y. PELANGGAN menjamin bahwa dirinya adalah cakap hukum dan data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini ditandatangani oleh dirinya atau pihak lain yang sah dan cakap hukum yang bertindak untuk dan atas nama dirinya, serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- z. Syarat dan Ketentuan terlampir merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan.
- aa. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau oleh kuasa berdasarkan surat kuasa) dan petugas TELKOM yang berwenang.

Kontrak Berlangganan IndiHome

Setuju dengan kontrak perjanjian

- bb. Istilah-istilah yang diawali dengan atau seluruhnya menggunakan huruf besar memiliki definisi sebagaimana tercantum di dalam Syarat dan Ketentuan (bagian Definisi) terlampir.
- Saya Setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan ini termasuk Syarat dan Ketentuan sebagaimana terlampir, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis adalah benar adanya.
- Saya bersedia menerima informasi mengenai layanan dari Telkom Group termasuk namun tidak terbatas pada informasi penggunaan, cara bayar, dan promosi melalui media komunikasi konvensional maupun digital.
- Saya sudah memahami isi Kontrak Berlangganan beserta Syarat dan Ketentuan terlampir termasuk aturan terkait larangan dan sanksi bagi PELANGGAN dalam penggunaan Layanan IndiHome.

Kontrak Berlangganan IndiHome

Setuju dengan kontrak perjanjian

dan Ketentuan sebagaimana terlampir, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis adalah benar adanya.

- Saya bersedia menerima informasi mengenai layanan dari Telkom Group termasuk namun tidak terbatas pada informasi penggunaan, cara bayar, dan promosi melalui media komunikasi konvensional maupun digital.
- Saya sudah memahami isi Kontrak Berlangganan beserta Syarat dan Ketentuan terlampir termasuk aturan terkait larangan dan sanksi bagi PELANGGAN dalam penggunaan Layanan IndiHome.
- Saya setuju bahwa TELKOM dapat memproses data yang saya berikan secara sukarela ketika registrasi berlangganan Layanan IndiHome termasuk data pribadi yang meliputi antara lain nama, alamat email, nomor telepon, koordinat lokasi, alamat tempat tinggal, foto kartu identitas, selfie identitas, nomor identitas

13. Force Majeure

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan oleh pelanggan atau Telkom tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak Berlangganan jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan Force Majeure (keadaan memaksa).
2. Termasuk kejadian Force Majeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN.
3. Seluruh kerugian yang dialami oleh pelanggan atau Telkom sebagai akibat dari keadaan Force Majeure tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

11. Klaim keberatan atas tagihan Telkom

1. Pelanggan melaporkan klaim keberatan melalui *channel* layanan TELKOM paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
2. Klaim atas keberatan pelanggan terhadap tagihan biaya layanan IndiHome akan diproses sesuai ketentuan Telkom.
3. Apabila klaim diterima dan jumlah uang *Payment Guarantee* melebihi dari nilai yang harus dibayar pelanggan maka sisa uang *Payment Guarantee* setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan IndiHome bulan berikutnya.
4. Klaim tagihan biaya layanan IndiHome yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar Telkom seperti panggilan internasional, layanan fitur/konten/jasrita, tagihannya menjadi satu dengan tagihan biaya layanan IndiHome.

4. Hak Pelanggan

1. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan Kontrak Berlangganan, yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan IndiHome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom.
5. Mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

PERTANYAAN UNTUK PETUGAS PT TELKOM

1. Bagaimana tahapan proses pendaftaran layanan Indihome?
2. Apakah petugas memberikan kesempatan kepada konsumen untuk membaca dengan teliti formulir atau kontrak langganan Indihome?
3. Apakah ada kebijakan bagi petugas untuk memberikan penjelasan mengenai isi kontrak?
4. Apakah petugas memaksa konsumen untuk menandatangani kontrak langganan Indihome?
5. Apakah petugas menjelaskan tentang pasal atau aturan mengenai pengalihan tanggung jawab dalam isi kontrak Indihome?
6. Apakah biaya, karakteristik, dan jumlah produk dan layanan Indihome senantiasa berubah?
7. Bagaimana langkah PT Telkom dalam mengatasi kendala yang dialami konsumen layanan Indihome?
8. Bagaimana kebijakan PT Telkom terkait ganti rugi kepada konsumen?
9. Bagaimana kebijakan PT Telkom untuk memenuhi hak konsumen pengguna layanan Indihome?
10. Bagaimana kebijakan PT Telkom terkait pengajuan pemberhentian berlangganan layanan Indihome oleh konsumen?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 60186
Telepon (024)7901281, Faksimili (024)7824881, Website : <http://fsh.walisongo.ac.id>.

Nomor : B-4282/Un.10.1/D1/TL.01/12/2021 Semarang, 8 Januari 2021
Lampiran : 1 (satu) Bendel Proposal
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.
Direktur PT. Telkom Indonesia Kendal
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, mahasiswa kami :

N a m a : FANI NAFI'AN
N I M : 1602056041
Jurusan : Ilmu Hukum

sangat membutuhkan data guna penulisan skripsi yang berjudul:

**"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN LAYANAN TELEKOMUNIKASI
INDIHOME ATAS KONTRAK BAKU"**

Dosen Pembimbing I : Aff Noor, S.Ag, S.H.,M.Hum.
Dosen Pembimbing II : NOVITA DEWI M., S.H., M.H

Untuk itu kami mohon agar mahasiswa tersebut diberi izin untuk melaksanakan penelitian, wawancara, dan atau mendapatkan salinan dokumen di wilayah/lembaga/instansi yang Bapak/ Ibu pimpin selama 3 (tiga) bulan sejak diizinkan.

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Skripsi
2. Fotocopy Identitas Diri (Kartu Mahasiswa)

Demikian atas kerjasama Bapak/ Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



a.n Dekan,
Wakil Dekan
Bidang Akademik dan Kelembagaan

Ali Imron

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo (sebagai laporan)

SURAT KETERANGAN

PT Telkom Indonesia Kendal dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : FANI NAFI'AN

NIM : 1602056041

Fakultas : Syariah dan Hukum

Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Yang bersangkutan telah melakukan riset di Kantor PT Telkom Indonesia Kendal dalam rangka penyusunan skripsi, dengan judul : "*Perlindungan Hukum bagi Pelanggan Telekomunikasi Indihome atas Kontrak Baku*".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Kendal

Pada tanggal : 10 Maret 2021


Telkom Indonesia

PT Telkom Indonesia Kendal

(Dni KURNAWAN S)

825066

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Fani Nafi'an
Tempat, Tanggal Lahir : Demak, 24 Juni 1998
Jeni Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Kelurahan Betokan
RT/RW 2/2, Kecamatan
Demak, Kabupaten
Demak

B. Riwayat Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Bintoro 13 (Lulus Tahun 2010);
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Demak (Lulus Tahun 2013);
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Demak (Lulus Tahun 2016);
4. Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang Angkatan 2016.

Demikian penulis membuat daftar riwayat hidup ini dengan penuh kejujuran.

Semarang, 7 Juni 2021
Penulis

Fani Nafi'an
NIM. 1602056041