

**PEMENUHAN PRESTASI PERUSAHAAN
TELEKOMUNIKASI TERHADAP PELANGGAN
DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN
LAYANAN INDIHOME
(Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

SITI CHAIRUNISA
NPM. 1506200248



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, Tanggal 20 Maret 2019 Jam 13.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : SITI CHAIRUNISA
NPM : 1506200248
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PEMENUHAN PRESTASI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI TERHADAP PELANGGAN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME (Studi di PT Telkom Regional I Sumatera)
Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

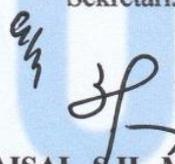
Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata.

PANITIA UJIAN

Ketua

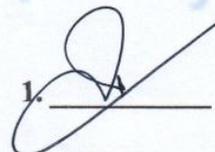
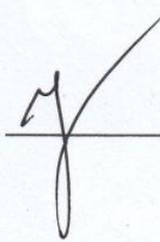
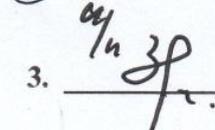

Dr. IDA HANIFAH, SH., M.H.
NIP: 196003031986012001

Sekretaris


FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087501

ANGGOTA PENGUJI:

1. FAISAL RIZA, S.H., M.H
2. HARISMAN, S.H., M.H
3. FAISAL, S.H., M.Hum

1. 
2. 
3. 



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I, bagi:

NAMA : SITI CHAIRUNISA
NPM : 1506200248
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PEMENUHAN PRESTASI PERUSAHAAN
TELEKOMUNIKASI TERHADAP PELANGGAN
DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN
INDIHOME (Studi di PT Telkom Regional I Sumatera)

PENDAFTARAN : 15 Maret 2019

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. IDA HANIFAH, SH., M.H
NIP: 196003031986012001

DOSEN PEMBIMBING


FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087501



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : SITI CHAIRUNISA
NPM : 1506200248
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PEMENUHAN PRESTASI PERUSAHAAN
TELEKOMUNIKASI TERHADAP PELANGGAN
DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN
INDIHOME (Studi di PT Telkom Regional I Sumatera)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 08 Maret 2019

DOSEN PEMBIMBING

a/n
3p

FAISAL, S.H., M.Hum

NIDN: 0122087501

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI CHAIRUNISA
NPM : 1506200248
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome (Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Maret 2019

Saya yang menyatakan



SITI CHAIRUNISA

ABSTRAK

PEMENUHAN PRESTASI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI TERHADAP PELANGGAN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME

Siti Chairunisa

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak. Pada era globalisasi sekarang ini, telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam kehidupan manusia khususnya dalam bidang internet. Internet misalnya telah menjadi suatu kebutuhan utama bagi masyarakat modern saat ini. Berbelanja, mengirim surat, mendengarkan musik sampai mengiklankan suatu produk, semuanya dapat dilakukan dengan perantaraan internet. Untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan telekomunikasi tersebut, diperlukan suatu badan pengelola yang menyediakan pelayanan jasa internet salah satunya yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) yang bergerak di bidang pelayanan jasa sambungan telekomunikasi. Salah satu produk yang ditawarkan PT. Telkom yaitu IndiHome. IndiHome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*, *Phone* (Telepon Rumah), dan *IPTV (UseeTV Cable)*. Semakin banyak masyarakat yang mulai berlangganan IndiHome, semakin banyak pula permasalahan yang terjadi terkait layanan IndiHome ini. Mulai dari pelayanan teknis dan non teknis sehingga mengakibatkan kerugian bagi para pelanggan.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis empiris yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian ini dipahami bahwa pengaturan hukum mengenai pemenuhan prestasi, mengenai bentuk perjanjian, serta mengenai hak dan kewajiban antara perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggannya sudah jelas dituangkan dalam klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan. Tinggal bagaimana pengertian kita sebagai pihak pelanggan maupun sebagai pihak perusahaan untuk memenuhi dan melaksanakan hak dan kewajiban diantara keduanya sehingga tidak menimbulkan wanprestasi. Dan isi dari perjanjian yang tertuang dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut masih belum jelas. Karena di dalam klausula baku yang dikeluarkan perusahaan tidak dijelaskan bagaimana bentuk ganti kerugian apabila salah satu pihak terjadi wanprestasi. Sehingga terdapat kerancuan mengenai bentuk ganti kerugian tersebut karena tidak tertuang dalam isi perjanjian tersebut.

Kata kunci: Pemenuhan Prestasi, Perjanjian, Layanan IndiHome

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome (Studi Di PT. Telkom Regional I Sumatera).**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Faisal, S.H., M. Hum dan Wakil Dekan III Bapak Zainuddin, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Faisal, S.H., M.Hum selaku pembimbing, yang dengan

penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai. Dan kepada Bapak Faisal Riza, S.H., M.H selaku pembanding sekaligus kepala bagian hukum perdata, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, arahan hingga skripsi ini selesai, serta pula memberikan banyak nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terimakasih kepada seluruh nara sumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung. Sehingga atas bantuan dan dorongannya skripsi ini dapat diselesaikan.

Secara khusus dengan rasa hormat, rasa cinta dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada ayahanda M. Ashari dan ibunda Yusmaniar yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang dan memberikan semangat selalu kepada penulis hingga penulis bisa mencapai tahap pendidikan saat ini. Juga kepada abang kandung Taufik Al Khusyairi, Husni Al Hidayat, dan Syukron Al Hamdani yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Tiada gedung yang paling indah, kecuali persahabatan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah banyak berperan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada sahabat Abdul Fattah Inal Tarigan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan juga kepada

Anita Wanahari dan Nadiah Ratnasari Nasution sebagai tempat curahan hati selama ini. Dan terimakasih juga kepada teman-teman kelas A-II Perdata yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang turut memotivasi dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembacanya. Dan semoga ilmu yang di dapat selama diperkuliahan menjadi berkah kedepannya. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaanya. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Maret 2019

**Hormat Saya
Penulis,**

**SITI CHAIRUNISA
NPM. 1506200248**

DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian.....	
Berita Acara Ujian.....	
Persetujuan Pembimbing.....	
Pernyataan Keaslian	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	5
2. Faedah Penelitian	6
B. Tujuan Penelitian.....	6
D. Definisi Operasional	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	10
2. Sifat Penelitian	10
3. Sumber Data.....	11
4. Alat Pengumpul Data	12
5. Analisis Data	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemenuhan Prestasi.....	14
1. Tinjauan Umum Prestasi	14
2. Sifat-Sifat Prestasi	17
B. Perjanjian dan Kontrak	18
1. Pengertian Perjanjian dan Kontrak.....	18
2. Asas-Asas Perjanjian dan Kontrak.....	21
3. Syarat Sahnya Perjanjian dan Kontrak	22
C. Perlindungan Konsumen.....	24
1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	24
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	28
3. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku	30
D. Telekomunikasi	31
1. Pengertian Telekomunikasi	31
2. Asas dan Tujuan Telekomunikasi	33
3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat	34
E. Layanan IndiHome	36

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Dari Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome	40
B. Hak Dan Kewajiban Yang Timbul Dari Perjanjian Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome.....	54
C. Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome	67

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN:

1. Daftar Wawancara
2. Surat Keterangan Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai macam produk barang dan jasa, baik melalui iklan, promosi, atau penawaran langsung, khususnya jasa layanan telekomunikasi dalam bidang internet. Kebutuhan akan internet dengan koneksi yang cepat dalam era serba modern saat ini sangat dibutuhkan oleh semua kalangan untuk menunjang berbagai pekerjaan dan aktivitas dari penggunaannya.

Selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan. Kepentingan ini berbeda-beda bahkan tidak jarang yang saling berhadapan atau berlawanan.¹ Demikian pula keadaan kehidupan manusia/masyarakat pada masa kini, sadar atau tidak manusia sebagai anggota masyarakat selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).²

Pada era globalisasi sekarang ini, telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangannya zaman, kemajuan teknologi membawa pengaruh yang sangat besar pada kemajuan telekomunikasi saat ini, salah satunya adalah kemajuan telekomunikasi dalam bidang internet.

¹ R. Soeroso. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 49.

² *Ibid.*, halaman 50.

Internet misalnya telah menjadi suatu kebutuhan utama bagi masyarakat modern saat ini. Berbelanja, mengirim surat, mendengarkan musik sampai mengiklankan suatu produk, semuanya dapat dilakukan dengan perantara internet.³

Untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan telekomunikasi tersebut, diperlukan suatu badan pengelola yang menyediakan pelayanan jasa internet salah satunya yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) yang bergerak di bidang pelayanan jasa sambungan telekomunikasi. PT. Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia.

Layaknya sebuah PT pada umumnya, Telkom memiliki sifat *profit-oriented* di mana dapat melakukan kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari produk-produk yang ditawarkannya. Salah satu produk dari PT. Telkom yang dapat menguntungkan di bidang internet yaitu IndiHome.

IndiHome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*, *Phone* (Telepon Rumah), dan *IPTV (UseTV Cable)*. Hal ini tentu saja agar bisa bersaing dengan kompetitor yang hanya menawarkan layanan Internet atau TVinteraktif saja, selain itu juga dalam mengejar misi Telkom sendiri untuk menguasai layanan Internet di Indonesia. IndiHome merupakan produk baru dari PT. Telkom Regional I Sumatera yang dikeluarkan pada awal tahun 2015.

³ Tim Lindsey, dkk. 2011. *Hak Kekayaan Intelektual Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Alumni, halaman 11.

Saat ingin berlangganan IndiHome, terlebih dahulu kita akan diberikan penjelasan beserta kontrak/perjanjian berlangganan oleh pihak perusahaan. Perjanjian yang ditawarkan tersebut merupakan perjanjian baku, yang sudah memuat klausula-klausula tertentu yang dibuat oleh pihak perusahaan itu sendiri yaitu PT. Telkom. Dan pelanggan hanya menyetujui atau menandatangani klausula tersebut apabila pelanggan ingin berlangganan layanan IndiHome. Dengan terjadinya kesepakatan, maka perjanjian tersebut akan mengikat para pihak, sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara di mana setiap perjanjian yang telah disepakati akan mengikat kedua belah pihak sebagai Undang-Undang.

Beberapa isi dari kontrak berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh PT. Telkom yang berkaitan dengan pemenuhan prestasi perusahaan itu sendiri yaitu:

1. Mewajibkan pihak perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan IndiHome kepada pelanggan.
2. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome sesuai dengan ketentuan telkom.
3. Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
4. Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan.
5. Dan lain sebagainya.

Namun seiring berjalannya waktu, semakin banyak pula masyarakat yang mulai berlangganan paket IndiHome tersebut, dan semakin banyak pula permasalahan yang muncul. Mulai dari pemasangan alat IndiHome yang harus menunggu lama dan penenaan tarif yang tidak menentu yang terkadang memberatkan pelanggan serta penanganan terhadap keluhan pelanggan yang berlarut-larut. Layaknya sebuah kontrak pada umumnya, tentu harus memuat unsur-unsur yang sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara, dimana salah satunya adalah asas itikad baik. Itikad baik ini harus diterapkan para pihak dalam suatu perjanjian agar tidak terjadi pelanggaran ataupun wanprestasi.

Dalam permasalahan IndiHome tersebut, salah satu pemenuhan prestasi dari pelanggan ialah membayar biaya langganan sesuai dengan jumlah yang dikenakan dan pada batas waktu penenaan, dan sebaliknya bagi pihak perusahaan salah satunya ialah untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal bagi setiap pelanggan, dengan sigap dan cepat mengatasi segala keluhan dari pelanggan.

Tetapi direalitasnya, perjanjian yang diatur dalam kontrak berlangganan tersebut terkadang tidak sesuai atau tidak diterapkan oleh perusahaan. Contohnya dalam hal pelayanan yang baik dan maksimal. Sehingga hal tersebut bisa dapat merugikan pelanggannya. Sedangkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jelas sudah diatur mengenai pengaturan ketentuan perjanjian baku dan percantuman klausula baku dalam perjanjian yang dibuat oleh setiap pelaku usaha.

Isi dari perjanjian baku tersebut memuat beberapa klausula, yang terkadang memberatkan salah satu pihak khususnya konsumen atau pelanggan. Karena klausula tersebut sebelumnya dibuat oleh pihak pelaku usaha tanpa adanya campur tangan dari pihak pelanggan. dan terkadang isinya membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul mengenai **“Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome (Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan IndiHome?
- b. Bagaimana hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan IndiHome?
- c. Bagaimana pemenuhan prestasi perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome?

2. Faedah Penelitian

Faedah dari penelitian ini dianalisis agar nantinya dapat memberikan suatu sumbangan atau pemikiran yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan bagi masyarakat, antara lain:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perkembangan ilmu pengetahuan mengenai teknologi komunikasi. Khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pemenuhan prestasi perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan Indihome.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi kepentingan Negara, bangsa, masyarakat, serta mahasiswa khususnya jurusan hukum perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan IndiHome;
2. Untuk mengetahui hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan IndiHome;
3. Untuk mengetahui pemenuhan prestasi perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome.

C. Defenisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya.⁴

Definisi operasional mempunyai tujuan untuk mempersempit cakupan makna variabel sehingga data yang diambil akan lebih terfokus. Berdasarkan judul yang diajukan yaitu “Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome” maka dijabarkan definisi operasional sebagai berikut:

1. Prestasi adalah kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak.⁵
2. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.
3. Pelanggan dapat disama artikan dengan konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan

⁴ Ida Hanifa,dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FH UMSU*. Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 17.

⁵ Ahmadi Miru. 2013. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman

diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶

4. Perjanjian dapat disama artikan dengan kontrak. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata perjanjian/kontrak yaitu suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.
5. IndiHome adalah layanan digital terdepan dari Telkom Indonesia, menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari *Internet Fiber* atau *High Speed Internet* (Internet Cepat), TV interaktif (*UseeTV*), dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*).⁷

D. Keaslian Penelitian

Persoalan Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi sebagai tajuk dalam beberapa penelitian.

Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan IndiHome”**.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, halaman 4.

⁷ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Kevin Kalfiansyah, NIM. 11311295, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Tahun 2017 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Yogyakarta”. Skripsi ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan metode kuesioner yang membahas tentang pengaruh kualitas produk dan layanan serta kepuasan terhadap pelanggan Indihome di Yogyakarta.
2. Skripsi Fina Anisa, NIM. 121310021, Mahasiswa Fakultas Hukum Ekonomi Syari’ah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, Tahun 2018 yang berjudul “Klausula Eksemsi Dalam Kontrak Berlangganan Internet PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)”. Skripsi ini merupakan penelitian yuridis empiris yang membahas tentang klausula eksemsi dalam kontrak berlangganan internet PT. Telekomunikasi indonesia wilayah Aceh dan pandangan hukum Islam tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksemsi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet pada PT. Telekomunikasi Indonesia wilayah Aceh.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini. Dalam

kajian topik bahasan yang penulis angkat ke dalam bentuk Skripsi ini mengarah kepada aspek kajian terkait pemenuhan prestasi perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan Pendekatan dari penelitian ini yaitu sosiologis (yuridis empiris). Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.⁸

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.⁹

Melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

⁸ Ida Hanifa,dkk. *Op.Cit.*, halaman 19.

⁹ *Ibid.*, halaman 20.

3. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam materi penelitian ini terdiri atas:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadist (sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan. Al-Qur'an dan Hadist tersebut terdiri atas:

- 1) QS. Ali Imran ayat 76

- 2) Qs. Al-Isra ayat 34

- 3) HR. Bukhari Muslim

- b. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung kepada masyarakat mengenai perilaku (hukum) dari warga masyarakat tersebut.¹⁰ Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui wawancara dan informasi yang didapat dari pihak PT. Telkom Regional I Sumatera.

- c. Data Sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹¹ Data sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif berupa peraturan perundang-undangan, yang terdiri dari:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

- b) UU No.36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;

- c) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ *Loc.Cit.*,

¹¹ *Loc.Cit.*,

- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹² Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk memahami/menganalisis bahan hukum primer yang terdiri dari bahan-bahan bacaan, hasil karya dari kalangan umum, karya-karya tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian penulis.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum atau kamus ensiklopedia atau kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.¹³ Dan bisa juga bahan hukum tersier tersebut didapat melalui internet ataupun jurnal hukum terkait pokok bahasan yang peneliti bahas.

4. Alat Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Selanjutnya alat pengumpulan data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Pengumpulan data primer menggunakan pengumpulan data berupa studi lapangan dengan metode wawancara (*interview*) di PT. Telkom Regional I Sumatera.

¹² *Ibid.*, halaman 21.

¹³ *Loc. Cit.*,

b. Pengumpulan data sekunder menggunakan alat pengumpulan data berupa studi kepustakaan yang dilakukan dengan dua cara pengumpulan data sekunder melalui internet. Selain itu pengumpulan data sekunder dengan cara mendatangi langsung toko-toko buku ataupun perpustakaan baik dilingkungan UMSU maupun diluar UMSU guna memperoleh bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang relevan dengan penelitian ini.

5. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan.¹⁴

Data yang terkumpul dapat dijadikan acuan pokok dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah kemudian dijabarkan dengan kalimat yang sesuai. Untuk mengelola data yang ada, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisa yang didasarkan pada paradigma hubungan dinamis antara teori, konsep-konsep dan data yang merupakan umpan balik atau modifikasi yang tetap dari teori dan konsep yang didasarkan pada data yang dikumpulkan, sehingga teori-teori tersebut dapat ditarik kedalam beberapa hal yang dapat dijadikan konklusi dalam penelitian ini. Dan tujuan analisis kualitatif, yaitu menemukan makna dari data yang dianalisis.¹⁵

¹⁴ *Loc. Cit.*,

¹⁵ Burhan Bungin. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 67.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemenuhan Prestasi

1. Tinjauan Umum Prestasi

Prestasi adalah yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Prestasi adalah objek perikatan. Dalam hukum perdata kewajiban memenuhi prestasi selalu disertai jaminan harta kekayaan debitur. Dalam pasal 1131 KUH Perdata dinyatakan bahwa semua harta kekayaan debitur baik bergerak maupun tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang akan ada, menjadi jaminan pemenuhan utangnya terhadap kreditur. Tetapi jaminan umum ini dapat dibatasi dengan jaminan khusus berupa benda tertentu yang ditetapkan dalam perjanjian antara pihak-pihak.

Menurut ketentuan Pasal 1234 KUHPperdata, tiap-tiap perikatan adalah:

1. Memberikan sesuatu;
2. Berbuat sesuatu;
3. Tidak berbuat sesuatu.

Dalam Pasal 1235 ayat (1) KUHPperdata, peringatan pemberian sesuatu adalah menyerahkan kekuasaan yang real atau suatu benda dari debitur kepada kreditur, misalnya dalam perjanjian atau kontrak berlangganan layanan indihome. Dalam perikatan yang objeknya “berbuat sesuatu”, debitur wajib melakukan perbuatan tertentu yang telah ditetapkan dalam perikatan, perjanjian, atau kontrak. Misalnya melakukan atau memberikan pelayanan yang terbaik kepada para

pelanggan atau konsumennya terhadap keluhan yang diterima oleh para konsumen.

Dalam melakukan perbuatan itu, debitur tidak bebas melakukannya, tetapi diatur oleh berbagai kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian atau kontrak. Artinya, debitur harus mematuhi semua ketentuan dalam perikatan dan bertanggung jawab apabila terdapat perbuatan yang menyimpang dari ketentuan perikatan.

Prestasi lainnya adalah “tidak berbuat sesuatu”, artinya debitur bersikap pasif karena telah ditetapkan dalam perikatan. Apabila debitur melakukan perbuatan tertentu yang seharusnya tidak diperbuat, ia dinyatakan telah melanggar perikatan. Misalnya debitur tidak boleh menagih tagihan yang tidak sesuai dengan tagihan semestinya. Jika perbuatan tersebut dilakukan, secara otomatis, debitur telah melanggar ketentuan perikatan.

Dengan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa prestasi dalam arti memberikan sesuatu adalah memberikan semua hak milik dari debitur kepada kreditur. Prestasi dalam arti berbuat sesuatu adalah tidak memberikan semua hak milik dan perbuatannya tidak termasuk memberikan sesuatu. Prestasi dalam arti tidak berbuat sesuatu adalah lawan dari *wanprestasi* atau ingkar janji.

Menurut KUHPerdara, bila salah satu pihak tidak menjalankan pelaksanaan perjanjian dan tidak memenuhi kewajiban sebagaimana tertuang dalam perjanjian ataupun telah memenuhi kewajibannya namun tidak

sebagaimana yang ditentukan, maka perbuatannya tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi.¹⁶

Prestasi berupa benda harus diserahkan kepada pihak lainnya. Penyerahan tersebut dapat berupa penyerahan hak milik atau penyerahan kenikmatannya saja, sedangkan prestasi yang berupa tenaga/ keahlian harus dilakukan oleh pihak-pihak yang “menjual” tenaga/ keahliannya.¹⁷

Prestasi yang berupa benda yang harus diserahkan kepada pihak lain, apabila benda tersebut belum diserahkan, maka pihak yang berkewajiban menyerahkan benda tersebut berkewajiban merawat benda tersebut sebagaimana dia merawat barangnya sendiri atau yang sering diistilahkan dengan “sebagai bapak rumah yang baik”. Sebagai konsekuensi dari kewajiban tersebut adalah apabila ia melalaikannya, maka ia dapat dituntut ganti kerugian, apalagi kalau ia lalai menyerahkannya.¹⁸

Dalam prestasi terdapat dua konsep penting yaitu:

1. *Schuld*, yaitu kewajiban debitur untuk memenuhi prestasi;
2. *Haftung*, yaitu harta kekayaan debitur yang dipertanggungjawabkan bagi pelunasan hutang debitur.

Prestasi dalam suatu perikatan tersebut harus memenuhi syarat-syarat diantaranya sebagai berikut:

¹⁶ Hartana. “Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)”. dalam *Jurnal Komunikasi Hukum* Volume 2, Nomor 2, Agustus 2016, halaman 150.

¹⁷ Ahmadi Miru. *Op.Cit.*, halaman 87.

¹⁸ *Ibid.*, halaman 88.

1. Suatu prestasi harus merupakan suatu prestasi yang tertentu, atau sedikitnya dapat ditentukan jenisnya, tanpa adanya ketentuan sulit untuk menentukan apakah debitur telah memenuhi prestasi atau belum.
2. Prestasi harus dihubungkan dengan suatu kepentingan. Tanpa suatu kepentingan orang tidak dapat mengadakan tuntutan.
3. Prestasi harus diperbolehkan oleh Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum.
4. Prestasi harus mungkin dilaksanakan.

2. Sifat-Sifat Prestasi

Sebagai objek perikatan, prestasi memiliki sifat-sifat tertentu agar ketentuan yang tertuang dalam perikatan dapat dengan sepenuhnya dilaksanakan oleh debitur. Sifat-sifat prestasi adalah sebagai berikut:

1. Sesuatu yang sudah tertentu atau dapat ditentukan. Dengan demikian, perbuatan debitur telah sesuai dengan ketentuan atau perbuatan yang telah ditentukan. Apabila tidak tertentu dan atau tidak dapat ditentukan, perikatan dapat dibatalkan atau batal dengan sendirinya (*nietig*). Pasal 1320 sub 3 BW menyebutkan sebagai unsur terjadinya persetujuan, suatu objek tertentu hendaknya ditafsirkan sebagai sesuatu yang dapat ditentukan.
2. Sesuatu yang mungkin dapat dilakukan oleh debitur, artinya perbuatan yang dilakukan oleh debitur sangat wajar dan mudah untuk dilakukan. Apabila prestasi yang harus dilakukan oleh debitur merupakan sesuatu yang tidak mungkin atau tidak wajar, perikatan tersebut batal.

3. Sesuatu yang diperbolehkan oleh undang-undang, ketentuan kesusilaan, aturan agama, dan tidak bertentangan dengan ketentuan umum. Dengan demikian, prestasi yang haram dan bertentangan dengan ketentuan kesusilaan, nilai-nilai agama, dan ketertiban umum adalah prestasi yang batal atau perikatan yang batal.
4. Sesuatu yang memberikan manfaat untuk kreditur, manfaat dalam arti zat maupun sifat dari benda dan jasanya sehingga kreditur dapat menggunakan, memberdayakan, menikmati, dan mengambil hasilnya. Manfaat lainnya adalah sesuatu yang dapat dinilai dengan uang. Apabila prestasi itu sifatnya memudaratkan, perikatannya dapat dibatalkan.
5. Terdiri atas satu atau lebih bentuk perbuatan. Jika prestasi itu berupa satu kali perbuatan yang dilakukan lebih dari satu kali dapat mengakibatkan pembatalan perikatan.

B. Perjanjian dan Kontrak

1. Pengertian Perjanjian dan Kontrak

Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana pihak yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu hal, sehingga pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut terikat oleh isi perjanjian yang mereka buat¹⁹. Sementara pengertian kontrak menurut Lawrence

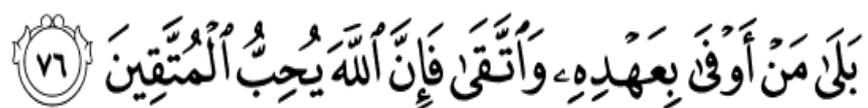
¹⁹ Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 107.

M. Friedman yaitu perangkat hukum yang hanya mengatur aspek tertentu dari pasar dan mengatur jenis perjanjian tertentu²⁰.

Istilah perjanjian sering juga diistilahkan dengan istilah kontrak. Kontrak dengan perjanjian merupakan istilah yang sama karena intinya adalah adanya peristiwa para pihak yang bersepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk menaati dan melaksanakannya sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang disebut perikatan (*Verbintenis*).

Dengan demikian, kontrak atau perjanjian dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat kontrak tersebut dan karena itulah kontrak yang dibuat dipandang sebagai sumber hukum yang frontal.

Akad atau kontrak menurut istilah adalah suatu kesepakatan atau komitmen bersama baik lisan, isyarat, maupun tulisan antara dua pihak atau lebih yang memiliki implikasi hukum yang mengikat untuk melaksanakannya.²¹ Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 76 dan Al-Isra ayat 34:



Artinya: “*Sebenarnya barang siapa menepati janji dan bertaqwa, maka sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertaqwa.*” (Qs. Ali Imran ayat 76).²²

²⁰ Salim H.S. 2011. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 3. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS I)

²¹ Rahmani Timorita Yuliant. “Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syari’ah”. *dalam Jurnal Ekonomi Islam* Vol. II, No. 1, Juli 2008

²² Al-Qur’an surat Ali Imran surat ke 3 ayat 76. 2013. Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur’an (IIQ)

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا
بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya.” (QS. Al-Isra Ayat 34).²³

Didalam perjanjian terdapat pula beberapa unsur yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian, pihak-pihak dimaksud adalah subjek perjanjian;
2. Konsensus antar para pihak;
3. Objek perjanjian;
4. Tujuan dilakukannya perjanjian yang bersifat kebendaan atau harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang;
5. Bentuk perjanjian yang dapat berupa lisan maupun tulisan.

Fungsi perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu fungsi yuridis dan fungsi ekonomis. Fungsi yuridis perjanjian adalah dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak, sedangkan fungsi ekonomis adalah

²³ Al-Qur'an surat Al-Isra surat ke 17 ayat 34. 2013. Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ)

menggerakkan (hak milik) sumber daya dari nilai penggunaan yang lebih rendah menjadi nilai yang lebih tinggi.²⁴

2. Asas-Asas Perjanjian dan Kontrak

Dalam sebuah perjanjian ataupun kontrak, terdapat pula beberapa asas yang harus dipenuhi. Asas-asas yang harus dipenuhi dalam sebuah perjanjian ataupun kontrak tersebut, diantaranya²⁵:

1. Asas Kebebasan Berkontrak (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara), yaitu suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:
 - a. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
 - b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
 - c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan;
 - d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.
2. Asas Konsensualisme, yaitu asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak (Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara).
3. Asas *Pacta Sunt Servanda* atau disebut juga dengan asas kepastian hukum, yaitu asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara).
4. Asas Itikad Baik, yaitu asas bahwa para pihak yaitu pihak debitur dan kreditur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau

²⁴ Salim HS. 2011. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 168-169. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS II)

²⁵ Salim H.S. *Op.Cit.*, halaman 9-12. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS I)

keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara).

5. Asas Kepribadian (Personalitas), yaitu asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja (Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara).

3. Syarat Sahnya Perjanjian dan Kontrak

Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Dengan dipenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.²⁶

Pasal 1320 KUHPerdara menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya Kesepakatan, Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lain. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.
- b. Kecakapan Bertindak, yaitu kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang-undang, yaitu

²⁶ Suharnoko. 2014. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana, halaman 1.

orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun dan atau sudah menikah. Dalam Pasal 1330 KUHPerduta dinyatakan, bahwa yang dimaksud tidak cakap untuk membuat perjanjian adalah²⁷:

- 1) Orang-orang yang belum dewasa;
- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- 3) Orang-orang perempuan, dalam hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu.

Walaupun ukuran kecakapan didasarkan pada usia 21 tahun atau sudah menikah, tidak semua orang yang mencapai usia 21 tahun dan telah menikah secara otomatis dapat dikatakan cakap menurut hukum karena ada kemungkinan orang yang telah mencapai usia 21 tahun atau sudah menikah, tetapi tetap dianggap tidak cakap karena berada dibawah pengampuan, misalnya karena gila, atau bahkan karena boros.²⁸

- c. Adanya Objek Perjanjian, objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah kewajiban debitur dan hak kreditur. Prestasi haruslah dapat ditentukan, dimungkinkan, dibolehkan, dan dinilai dengan uang.
- d. Adanya Kausa yang Halal, dalam Pasal 1320 KUHPerduta, tidak dijelaskan pengertian kausa yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUHPerduta, hanya disebutkan kausa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang kesusilaan, dan ketertiban umum

²⁷ Agus Yudha Hernoko. 2011. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, halaman 185.

²⁸ Ahmadi Miru dan Sakka Pati. 2013. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 68.

C. Perlindungan Konsumen

1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²⁹

Walaupun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.³⁰

Menurut Zulham dalam bukunya yang berjudul “Hukum Perlindungan Konsumen”, pengertian perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.*, halaman 1.

³⁰ *Loc.Cit.*,

masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.³¹

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:³²

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam. Karena Islam melihat bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai

³¹ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, halaman 23.

³² *Ibid.*, halaman 22.

hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT.³³

b. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya.³⁴

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan diatas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu³⁵:

1. Konsumen Komersial, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen Antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen Akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

³³ *Ibid.*, halaman 24.

³⁴ *Ibid.*, halaman 15.

³⁵ *Ibid.*, halaman 17-18.

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Hal ini juga perlu dikritisi bahwa cakupan konsumen dalam UUPK adalah sempit. Bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu, lebih tepat bila dalam pasal ini menentukan “setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa” yang dengan sendirinya tercakup orang dan badan hukum, atau paling tidak ditentukan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut.³⁶

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha 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.

Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum.

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, halaman 5.

Pengertian pelaku usaha bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian.

Konsumen yang dirugikan tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.³⁷

2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen diantaranya:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

³⁷ *Ibid.*, halaman 9.

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen diantaranya:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha diantaranya:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha diantaranya:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Setiap pelaku usaha dalam membuat sebuah perjanjian baku maupun kontrak baku, haruslah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Para pelaku usaha juga harus menepati dan harus melaksanakan isi dari perjanjian baku maupun kontrak baku yang telah mereka buat sendiri agar tidak terjadinya wanprestasi. Dan para pelaku usaha dalam membuat atau mencantumkan klausula baku tidak boleh melanggar dari unsur yang telah ditentukan.

Menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, beberapa ketentuan dalam pencantuman klausula baku adalah sebagai berikut:

- (1) 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:
 - 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.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - (3) 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.
 - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

D. Telekomunikasi

1. Pengertian Telekomunikasi

Telekomunikasi atau Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi.³⁸

³⁸ Krisna Mulawarman, "Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan". *dalam Jurnal Makna* Vol. 5 No. 1, April 2014, halaman 32.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.

Berikut adalah ketentuan umum tentang telekomunikasi yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi:

- a. Pemancar radio adalah alat telekomunikasi yang menggunakan dan memancarkan gelombang radio;
- b. Jaringan telekomunikasi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi;
- c. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi;
- d. Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara;
- e. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak;
- f. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak;

- g. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai;
- h. Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- i. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- j. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- k. Penyelenggaraan telekomunikasi khusus adalah penyelenggaraan telekomunikasi yang sifat, peruntukan, dan pengoperasiannya khusus;
- l. Interkoneksi adalah keterhubungan antarjaringan telekomunikasi dari penyelenggara jaringan telekomunikasi yang berbeda;
- m. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang telekomunikasi.

2. Asas dan Tujuan Telekomunikasi

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, asas telekomunikasi yaitu Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, tujuan diselenggarakannya telekomunikasi yaitu untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa.

3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat

a. Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Dalam melaksanakan tugasnya, penyelenggara telekomunikasi memiliki hak dan kewajiban berdasarkan kewenangannya sebagai pihak yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan telekomunikasi. Penyelenggara telekomunikasi dapat menggunakan haknya, diatur dalam Pasal 12 angka 1, dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, selama menjalankan kewenangannya dalam menyelenggarakan telekomunikasi, antara lain:

- a. Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai Pemerintah. (Pasal 12 angka 1)
- b. Penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan atau bangunan milik perseorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah terdapat persetujuan di antara para pihak. (Pasal 13)

Namun hak tersebut dapat dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menjalankan kewenangannya, penyelenggara telekomunikasi mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi menurut Undang-Undang Telekomunikasi, yaitu:

- a. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian. (Pasal 15 angka 2)
- b. Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. (Pasal 16 angka 1)
- c. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi. (Pasal 18 angka 1)
- d. Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunanya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi. (Pasal 19)
- e. Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut: keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, marabahaya, dan atau wabah penyakit. (Pasal 20)

b. Hak dan Kewajiban Masyarakat

Masyarakat sebagai pelanggan, pemakai, maupun pengguna memiliki hak-hak yang dapat dituntunkan selama ia ikut serta dalam penyelenggaraan telekomunikasi yang diatur menurut Undang-Undang Telekomunikasi, yaitu:

- a. Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Pasal 14)
- b. Berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi yang timbul akibat penyelenggaraan telekomunikasi. (Pasal 15 angka 1)

Sebelum menerima haknya, masyarakat harus melaksanakan kewajibannya yang dimana masyarakat harus mengikuti dan/atau melaksanakan kewajiban sesuai dengan perjanjian dengan penyelenggara telekomunikasi tersebut.

E. Layanan IndiHome

Salah satu perusahaan dibidang telekomunikasi yaitu PT. Telkom menyediakan beberapa produk mengenai telekomunikasi yang kiranya dapat bermanfaat bagi konsumen ataupun di kalangan masyarakat yang menggunakannya. Produk dari PT. Telkom yang sedang di minati oleh masyarakat dalam hal telekomunikasi khususnya dibidang internet yaitu IndiHome.

IndiHome merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari Internet

Rumah (*Fixed Broadband Internet*), Telepon Rumah (*Fixed Phone*) dan TV Interaktif (*UseeTV*). IndiHome Fiber juga menawarkan layanan *Dual Play* yang terdiri *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*) atau *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan TV Interaktif (*UseeTV*).³⁹

IndiHome sendiri memiliki layanan *Triple Play* serta beberapa fitur tambahan, yaitu:

1. Telepon rumah layanan komunikasi telepon dengan keuangan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. Paket telepon rumah IndiHome menawarkan gratis telepon 1000 menit lokal ataupun interlokal.
2. *Internet On Fiber* atau *High Speed Internet* Layanan internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan diantaranya:
 - a. Lebih Cepat

Fiber optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*).
 - b. Lebih Stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan *sharing* (akses internet secara bersamaan).
 - c. Lebih Handal

Fiber optik lebih tahan terhadap kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan dari elektro magnet dibandingkan kabel *coax* atau *copper* sehingga komputer anda menjadi lebih aman.

³⁹ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib

d. Lebih Canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantar data terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

3. *UseeTV* layanan televisi interaktif dan personalized berteknologi internet protocol dan dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti *TV On Demand*, *Video On Demand*, *Pause and rewind*, *Video Recorder*.
4. *IndiHome View* merupakan layanan Inovatif untuk menikmati *live camera* dimana pengguna dapat melakukan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *plug and play IP-cam* melalui *Gadget* (Android maupun IOS).
5. Melon *IndiHome* adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, baik musik lokal maupun mancanegara. Dengan mengunjungi situs *www.melon.co.id* akan mendapatkan informasi menarik seputar lagu terfavorit.
6. *Trend Micro* Layanan *Internet Security* dari Telkom untuk pelanggan *IndiHome* dengan aplikasi *Trend Micro* sebagai platform komputer Anda akan terlindungi dari serangan *virus*, *malware*, *spyware*, *spam*, *phising*, dan konten yang layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dari gangguan tersebut.

Produk menjadi unsur yang sangat penting dalam hal kegiatan perusahaan. Sebab produk inilah yang dihasilkan perusahaan dan kemudian ditawarkan kepada masyarakat dan kemudian perusahaan mendapatkan keuntungan dari penjualan produk tersebut. Perusahaan setidaknya harus memperhatikan beberapa hal

mengenai produk yang ditawarkannya. Diantaranya kualitas atau mutu dari produk tersebut serta harga yang ditawarkan, mulai dari bahan baku, biaya produksi, sampai pada keuntungan yang diharapkan.

Umumnya para pelaku usaha ingin mendapatkan keuntungan melalui kelancaran proses penjualan produknya dipasaran. Untuk itu perusahaan pasti berusaha untuk membuat produknya sesuai dengan keinginan pasar/konsumen. Yang mana konsumen menginginkan harga yang relatif terjangkau dengan kualitas yang baik pula.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Dari Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome

1. Gambaran Umum PT. Telkom

a. Sejarah PT. Telkom

Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang biasa disebut dengan TELKOM merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Perusahaan penyelenggara bisnis T.I.M.E.S (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services*) milik negara yang terbesar di Indonesia, yaitu sebuah portfolio bisnis yang lebih lengkap mengikuti tren perubahan bisnis global di masa datang.⁴⁰

Pada awalnya di kenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau dengan nama “JAWATAN”. Pada tahun 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

⁴⁰ Anonim, “Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk” melalui, <https://jobtrenurtika.wordpress.com/sejarah-singkat-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk/>, diakses sabtu, 12 Januari 2019, pukul 20.05 wib.

Pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Dan TELKOM sendiri menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.⁴¹

Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal. Dan pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “*New Telkom*” (“Telkom baru”) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

Dalam suatu perusahaan, baik yang mengelola industri barang maupun jasa, loyalitas pelanggan adalah aset yang sangat penting untuk dibentuk, dipertahankan, dan ditingkatkan.⁴²

⁴¹ *Loc.Cit.*,

⁴² Suranto Aw. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, halaman 190.

Saat ini Telkom Group mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom Group:⁴³

1. *Mobile*

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service*, serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

2. *Fixed*

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk *Wi-Fi* dan *emerging wireless technology* lainnya, dengan brand IndiHome.

3. *Wholesale & International*

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, *Wi-Fi*, VAS, *hubbing data center* dan *content platform*, data dan internet, dan *solution*.

4. *Network Infrastructure*

Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan tower.

⁴³ Anonim, "Telekomunikasi Indonesia PT Tbk" melalui, <https://yellowpages.co.id/bisnis/telekomunikasi-indonesia-pt-tbk-76>, diakses sabtu, 12 Januari 2019, pukul 20.35 wib.

5. *Enterprise Digital*

Terdiri dari layanan *information and communication technology platform service* dan *smart enabler platform service*.

6. *Consumer Digital*

Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (blanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Selain itu, kami juga menawarkan *digital life service* seperti *digital life style* (Langit Musik dan VideoMax), *digital payment* seperti TCASH, *digital advertising and analytics* seperti bisnis *digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan transformasi perusahaan, Telkom memiliki visi dan misi baru yang diberlakukan sejak tahun 2016. PT. Telkom berkomitmen untuk terus melanjutkan transformasi dengan berpegang pada visi, misi dan strategi, yaitu:

1. Visi

PT. Telkom sendiri menyebut visi mereka dengan sebutan yaitu *Be the King of Digital in the Region* yang maksudnya adalah PT. Telkom menginginkan perusahaannya menjadi raja digital atau perusahaan terbesar dalam hal telekomunikasi di wilayah tersebut.⁴⁴

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

2. Misi

PT. Telkom sendiri menyebut misi mereka dengan sebutan *Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization* yang maksudnya adalah tujuan dari PT. Telkom sendiri untuk memimpin inovasi digital dan globalisasi di Indonesia.⁴⁵

3. Strategi

TelkomGroup juga telah menyusun strategi korporasi guna menciptakan *sustainable competitive growth* dan mendorong cita-cita Indonesia untuk menjadi kekuatan ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara. Beberapa strategi PT. Telkom yaitu

a. *Directional Strategy: Disruptive competitive growth*

Di tengah perubahan lingkungan industri yang sangat menantang, TelkomGroup yakin bahwa kapitalisasi pasar akan tumbuh secara signifikan. Ini dilakukan dengan cara memberikan nilai lebih kepada pelanggan melalui inovasi produk dan layanan, mendorong sinergi serta membangun ekosistem digital yang kuat baik di pasar domestik maupun internasional.

b. *Portfolio Strategy: Customer value through digital TIMES portfolio*

TelkomGroup berfokus pada portofolio digital TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services*) melalui penyediaan layanan yang nyaman dan konvergen sehingga memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

c. *Parenting Strategy: Strategic Control*

Untuk mendukung pertumbuhan bisnis secara efektif, TelkomGroup menerapkan pendekatan strategic control untuk menyelaraskan unit bisnis, unit fungsional dan anak perusahaan agar proses dapat berjalan lebih terarah, bersinergi, dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. Bentuk Perjanjian Dari Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome

Dalam KUH Perdata, tidak disebutkan secara sistematis tentang bentuk kontrak/perjanjian. Namun apabila kita menelaah berbagai ketentuan yang tercantum dalam KUH Perdata maka kontrak/perjanjian menurut bentuknya dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kontrak/perjanjian lisan dan kontrak/perjanjian tertulis. Kontrak lisan adalah kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh para pihak cukup dengan lisan atau kesepakatan para pihak (Pasal 1320 KUH Perdata).⁴⁶

Dengan adanya konsensus maka perjanjian itu telah terjadi. Termasuk dalam golongan ini adalah perjanjian konsensual dan riil. Perbedaan ini diilhami dari hukum Romawi. Dalam hukum Romawi, tidak hanya memerlukan adanya kata sepakat, tetapi perlu diucapkan dengan kata-kata yang suci dan juga harus didasarkan atas penyerahan nyata dari suatu benda. Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian terjadi apabila ada kesepakatan para pihak. Sedangkan perjanjian riil adalah suatu perjanjian yang dibuat dan dilaksanakan secara nyata.⁴⁷

⁴⁶ Salim H.S., *Op.Cit.*, halaman 28. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS I)

⁴⁷ *Loc.Cit.*,

Sedangkan kontrak tertulis merupakan kontrak yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan.⁴⁸

Di PT. Telkom sendiri terdapat kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome untuk para pelanggan yang ingin menikmati layanan IndiHome. Bentuk dari perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut adalah tertulis dan berjenis klausula baku. Jadi perjanjian tersebut sudah terlebih dahulu dibuat oleh pihak perusahaan tanpa adanya campur tangan dari pelanggan. Dan jika pelanggan ini berlangganan layanan IndiHome, pelanggan hanya menyetujui dengan menandatangani klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan tersebut.⁴⁹

Jenis perjanjian klausula baku ini dipilih karena untuk memudahkan perusahaan dalam melakukan penawaran layanan IndiHome kepada pelanggan. sehingga tidak memakan waktu untuk membuat suatu perjanjian baru. Dan perjanjian tersebut dibuat oleh pihak perusahaan sebijaksana mungkin, agar kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan dan pihak pelanggan tidak ada yang dirugikan satu sama lain dalam isi perjanjian tersebut.

Dalam perjanjian klausula baku ini terdapat kelebihan diantaranya yaitu mengefisienkan waktu dan memudahkan proses dalam berbisnis. Selain kelebihan dari perjanjian klausula baku ini, terdapat pula beberapa kekurangan dari perjanjian klausula baku ini diantaranya pihak pelanggan tidak diberi kesempatan untuk melakukan negoisasi atau kadang isi dalam klausula baku tersebut berat

⁴⁸ *Loc.Cit.*,

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

sebelah atau memihak ke salah satu pihak sehingga dapat merugikan pihak tersebut, dan tidak memenuhi Pasal 1320 KUHPerdara yaitu syarat sah nya perjanjian.

Untuk ketentuan perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh PT. Telkom sendiri, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Baik itu peraturan dari undang-undang maupun peraturan dari pihak perusahaan pusat sendiri. Yang mana perjanjian/ kontrak tersebut sudah di konsepkan agar tidak ada yang merugikan pihak manapun. Baik itu pihak perusahaan maupun pihak pelanggan.⁵⁰

Sebelum pelanggan ingin melakukan berlangganan layanan IndiHome, pihak perusahaan terlebih dahulu akan memberikan keterangan maupun informasi mengenai IndiHome tersebut. Dan pihak perusahaan juga memberitahu kepada calon pelanggan terkait paket-paket dari layanan IndiHome yang mana sesuai dengan kemauan pelanggan. Kemudian sebelum terjadinya kontrak berlangganan, pihak perusahaan juga menunjukkan klausula baku kepada calon pelanggannya agar calon pelanggan tersebut mengetahui bagaimana isi dari kontrak/perjanjian berlangganan layanan IndiHome, agar dikemudian hari tidak ada yang dirugikan satu sama lain.⁵¹

Bagi calon pelanggan yang ingin berlangganan layanan IndiHome, sebelumnya harus memenuhi syarat-syarat yang diberikan oleh pihak perusahaan. Diantaranya melampirkan KTP si pendaftar, menyiapkan materai 6000 untuk di

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

tempel di klausula baku perjanjian IndiHome dan ditanda tangani oleh pelanggan. Dan selain itu harus adanya pernyataan atau izin dari pemilik rumah. Apabila rumah yang ditinggali pelanggan tersebut merupakan rumah kontrak/ sewa ataupun rumah kos, maka calon pelanggan tersebut harus mendapatkan persetujuan ataupun izin dari si pemilik rumah berupa surat pernyataan. Dan calon pelanggan juga harus meninggalkan *contact person* penanggung jawab apabila ada hal-hal yang terjadi agar memudahkan pihak perusahaan menghubungi pelanggannya.⁵²

Dalam buku H. Salim HS yang berjudul *Perkembangan Hukum Kontrak Di luar KUH Perdata*, disitu dijelaskan pengertian dari klausula baku yaitu suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informasi tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya.⁵³

Dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.⁵⁴

⁵² Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

⁵³ H. Salim HS. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 145. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS III)

⁵⁴ *Loc. Cit.*,

Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi “*take it or leave it*”. Dengan demikian, oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat-sahnya kontrak dalam kontrak tersebut.⁵⁵

Dari uraian tersebut, jelaslah bahwa hakikat perjanjian baku merupakan perjanjian yang telah distandardisasi isinya oleh pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur menerima isinya perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian tersebut, tetapi apabila ia menolak, perjanjian itu dianggap tidak ada karena debitur tidak menandatangani perjanjian tersebut.⁵⁶

Untuk kontrak/perjanjian berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh PT. Telkom sendiri, pihak pelanggan tidak diberi kesempatan untuk merubah kontrak tersebut sesuai atas permintaan pelanggan atau kemauan pelanggan. Kontrak/perjanjian tersebut sudah mutlak. Dan apabila pelanggan tidak setuju terhadap salah satu perjanjian yang tertuang dalam kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, pelanggan bisa membatalkan berlangganan layanan IndiHome sebelum pelanggan menandatangani klausula baku tersebut.⁵⁷

Pihak pelanggan juga memiliki hak sebelum melakukan penandatanganan di kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut. dimana para pelanggan berhak membatalkan pemasangan IndiHome apabila terdapat poin-poin

⁵⁵ *Loc.Cit.*,

⁵⁶ *Ibid.*, halaman 147.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

di dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut yang tidak sesuai dengan kemauan pelanggan. dan jika pelanggan memutuskan untuk menandatangani klausula baku tersebut, berarti pelanggan sepakat dengan isi dari kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh pihak perusahaan. Dan terjadilah hubungan hukum antara pihak perusahaan dengan pelanggan.⁵⁸

Untuk pelanggan IndiHome, semua para pelanggan nya memiliki kontrak/perjanjian yang sama. Tidak ada yang membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Karena menurut PT. Telkom sendiri, pelanggan adalah satu, tidak ada yang membedakan dan tidak ada yang diistimewakan diantara pelanggan-pelanggan lain nya. Semua pelanggan nya mendapatkan ketentuan yang sama tanpa terkecuali.⁵⁹

Menurut buku H. Salim HS yang berjudul Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata, ciri dari perjanjian baku yaitu:⁶⁰

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
2. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian itu;
4. Bentuk tertentu (tertulis);
5. Dipersiapkan secara massal dan kolektif.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

⁶⁰ H. Salim HS. *Op.Cit.*, halaman 146. (Selanjutnya disebut dengan Salim HS III)

Dari uraian tersebut, dapat dikemukakan unsur-unsur dari kontrak baku, yaitu diantaranya:⁶¹

1. Diatur oleh kreditor atau ekonomi kuat;
2. Dalam bentuk sebuah formulir; dan
3. Adanya klausul-klausul *eksonerasi*/pengecualian.

Dalam perjanjian baku sendiri dapat dibagi menjadi empat jenis, yaitu sebagai berikut:⁶²

1. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditor yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur.
2. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditor) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
3. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah.
4. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokad adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris

⁶¹ *Ibid.*, halaman 147.

⁶² *Ibid.*, halaman 156.

atau advokad yang bersangkutan. Di dalam perpustakaan Belanda, jenis keempat ini disebut *contract model*.

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai jenis perjanjian yang berlaku di Indonesia, penulis telah menginventarisasi berbagai kontrak yang telah dilakukan. Kontrak itu dapat dikaji dari objeknya. Jenis-jenis kontrak tersebut disajikan berikut ini:⁶³

1. Kontrak baku yang dikenal dalam bidang pertambangan umum dan minyak dan gas bumi, seperti kontrak baku pada kontrak karya, kontrak *production sharing*, perjanjian karya perusahaan batu baru, kontrak antuan teknis, dan lain-lain;
2. Kontrak baku yang dikenal dalam praktik bisnis, seperti kontrak baku dalam perjanjian *leasing*, beli sewa, *franchise*, dan lain-lain;
3. Kontrak baku yang dikenal dalam bidang perbankan, seperti perjanjian kredit bank, perjanjian bagi hasil pada bank syariah;
4. Kontrak baku yang dikenal dalam perjanjian pembiayaan non-bank, seperti perjanjian pembiayaan dengan pola bagi hasil pada perusahaan modal ventura, perjanjian pembiayaan konsumen; dan
5. Kontrak baku yang dikenal dalam bidang asuransi, seperti perjanjian asuransi yang dibuat oleh perusahaan asuransi.

Apabila kita mengkaji definisi dari klausula baku, klausula baku itu dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian. Pembuatan klausul baku ini tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan

⁶³ *Ibid.*, halaman 157.

kesusilaan yang baik. Di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausul baku setiap dokumen dan/atau perjanjian. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:⁶⁴

1. Menyatakan 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 perihal 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 objek jual beli jasa;
7. 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;

⁶⁴ *Ibid.*, halaman 158-159.

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.

Disamping itu, pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausul baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi larangan di atas, dinyatakan batal demi hukum. Dan pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.⁶⁵

B. Hak Dan Kewajiban Yang Timbul Dari Perjanjian Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome

1. Kewajiban Yang Timbul Dari Perjanjian Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subyek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁶⁶ Kewajiban merupakan hal yang harus dikerjakan atau dilaksanakan. Jika tidak dilaksanakan dapat mendatangkan sanksi bagi yang melanggarnya.

Setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak, pastinya memiliki hak dan kewajiban diantara keduanya. Begitu juga dengan perjanjian yang dibuat

⁶⁵ *Ibid.*, halaman 159-160.

⁶⁶ R. Soeroso. *Op.Cit.*, halaman 269.

perusahaan terhadap pelanggan dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome yang berbentuk klausula baku.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan.⁶⁷ Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.⁶⁸

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁶⁹

Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain.⁷⁰

Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing

⁶⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.*, halaman 47.

⁶⁸ *Ibid.*, halaman 49.

⁶⁹ *Ibid.*, halaman 52.

⁷⁰ *Loc.Cit.*,

pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.⁷¹

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.⁷²

Dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, terdapat beberapa kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, khususnya pihak perusahaan dan pelanggan IndiHome. Berikut adalah kewajiban dari konsumen atau pelanggan yang tertuang dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome:⁷³

1. Membayar biaya pemasangan sambungan layanan IndiHome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ Jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan telkom.
2. Menyediakan instalasi kabel rumah/ gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di alamat pelanggan.
3. Memberikan izin kepada telkom untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan IndiHome di alamat pelanggan.
4. Membayar tagihan biaya jaringan dan/ atau jasa layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom.
5. Memelihara instalasi layanan IndiHome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
6. Melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan.
7. Melaporkan secara tertulis kepada telkom atas setiap pemindah tangganan hak tanggung jawab dan/ atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.

⁷¹ *Loc. Cit.*,

⁷² *Ibid.*, halaman 54.

⁷³ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

9. Menyerahkan perangkat CPE milik telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.

Selain kewajiban konsumen atau pelanggan, pihak perusahaan juga memiliki kewajiban yang tertuang dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut. Dan pihak perusahaan harus melaksanakan kewajibannya agar tidak terjadinya wanprestasi.

Untuk kewajiban dari pihak perusahaan telkom dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome ini ada beberapa hal yang harus dilaksanakan. kewajiban tersebut diantaranya:⁷⁴

1. Menyediakan layanan IndiHome di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis telkom.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan IndiHome kepada pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan telkom, melalui brosur, *leaflet*, Plasa Telkom, 147 atau media lainnya.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome sesuai dengan ketentuan telkom.
5. Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan.
7. Menindak lanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/ atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
8. Menindak lanjuti permintaan pelanggan untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.

Dan apabila dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut yang berisi kewajiban-kewajiban diantara kedua belah pihak, salah satu

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

pihaknya ada melanggar salah satu perjanjian yang tertuang di dalam isi perjanjian tersebut pihak tersebut pasti akan mendapatkan sanksi.

Misalnya bagi pelanggan yang melanggar kewajibannya yang terdapat pada poin 4 yaitu membayar tagihan biaya jaringan dan/ atau jasa layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom. Maka pihak perusahaan akan memberikan sanksi yaitu pemutusan layanan IndiHome secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan oleh pihak pelanggan.⁷⁵

Akan tetapi dalam kasus yang seperti itu pihak perusahaan akan memberikan waktu sebanyak satu bulan untuk pelanggan tersebut untuk membayar tagihannya, tetapi selama waktu satu bulan tersebut layanan IndiHome tersebut tidak dapat digunakan sebelum pelanggan tersebut membayar tagihannya. Dan apabila pelanggan tetap tidak membayar tagihannya, maka di bulan berikutnya pihak perusahaan akan mendatangi alamat pelanggan untuk mengambil semua perangkat IndiHome yang terhubung di rumah pelanggan, dan memutus secara permanen layanan IndiHome tersebut.

Untuk pihak perusahaan apabila ada melanggar dari perjanjian yang tertuan dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, maka pihak perusahaan akan memberikan itikad baik berupa ganti kerugian kepada pihak pelanggan.⁷⁶

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

2. Hak Yang Timbul Dari Perjanjian Perusahaan Dengan Pelanggan IndiHome

Hukum mengatur hubungan antara orang yang satu dengan yang lainnya, antara orang dengan masyarakat atau antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya, yang menimbulkan kekuasaan atau kewenangan dan kewajiban.⁷⁷

Dalam Pasal 570 KUH Perdata disebutkan, bahwa hak milik adalah hak untuk menikmati kegunaan atau kebendaan dengan cara bagaimanapun juga asal tidak bertentangan dengan undang-undang atau peraturan umum yang ditetapkan oleh suatu kekuasaan yang berhak menetapkan, dan tidak mengganggu hak-hak orang lain.⁷⁸

Hak pemilikan (*eigendomsrecht*) ini terdiri dari dua hak/kewenangan yang penting, ialah:⁷⁹

1. Yang mempunyai (*eigenaar*) berwenang/ berhak memungut kenikmatan dari kepunyaannya, dan;
2. Yang mempunyai juga berwenang/ berhak memindah tangankan (*vervreemden*) kepunyaan itu.

Dalam istilah Belanda, hak tersebut dinamakan “*beschikken*” yang meliputi hak/kewenangan untuk menjual, memberi, menukar, mewariskan secara

⁷⁷ R. Soeroso. *Op.Cit.*, halaman 273.

⁷⁸ *Loc.Cit.*,

⁷⁹ *Loc.Cit.*,

legal. *Beschikken* meliputi segala kewenangan untuk memindah tangankan dari tangan yang satu ke tangan yang lain.⁸⁰

Pada abad ke-19 di Jerman dikemukakan 2 teori tentang hak yang sangat penting dan sangat besar pengaruhnya, ialah:⁸¹

1. Teori yang menganggap hak sebagai kepentingan yang terlindung (*belangen theorie* dari Rudolf Ven Jhering). Teori ini merumuskan bahwa hak itu merupakan sesuatu yang penting bagi yang bersangkutan, yang dilindungi oleh hukum. Teori ini dalam pernyataannya mudah mengacaukan antara hak dengan kepentingan. Memang hak bertugas melindungi kepentingan yang berhak.
2. Teori yang menganggap hak sebagai kehendak yang diperlengkapi dengan kekuatan atau wilsmacht theorie (Bernhard Windscheid). Teori ini mengatakan bahwa hak itu adalah suatu kehendak yang diperlengkapi dengan kekuatan yang oleh tata tertib hukum diberikan kepada yang bersangkutan. Berdasarkan kehendak itu maka yang bersangkutan dapat memiliki rumah, tanah dan lain sebagainya. Menurut teori ini orang yang gila dan anak-anak kecil tidak dapat diberi hak, sebab mereka tidak atau belum dapat menyatakan kehendaknya. Sedangkan negara kita membolehkan dengan pengampuan atau perantaraan walinya, seorang yang gila atau anak-anak kecil dapat diberi hak misal Pasal 1 s/d 3 KUH Perdata menyatakan bahwa tidak ada manusia yang tidak mempunyai hak (yang dibawah pengampuan/ perwakilan dijalankan oleh pengawas/walinya).

⁸⁰ *Loc.Cit.*,

⁸¹ *Ibid.*, halaman 274-275.

Untuk hak itu sendiri terdapat dua golongan, yaitu hak mutlak dan hak relatif. Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan apa itu hak mutlak dan hak relatif.

1. Hak mutlak, ialah setiap kekuasaan mutlak yang oleh hukum diberikan kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu atau bertindak akan memperhatikan kepentingannya. Kekuasaan ini dikatakan mutlak karena berlaku terhadap setiap subyek hukum. Hak mutlak juga merupakan hak yang memberikan kekuasaan kepada yang bersangkutan untuk wajib dihormati oleh setiap orang lain.⁸²
2. Hak relatif/nisbi, yaitu hak yang memberikan wewenang kepada seorang tertentu atau beberapa orang tertentu untuk menuntut supaya seseorang atau beberapa orang lain tertentu memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Hak Nisbi sebagian besar terdapat dalam Hukum Perikatan (bagian dari Hukum Perdata) yang timbul berdasarkan persetujuan-persetujuan dari pihak yang bersangkutan. Misalnya, dari persetujuan jual beli terdapat hak nisbi (hak relatif), seperti :
 - a. Hak penjual untuk menerima pembayaran dan kewajibannya untuk menyerahkan barang kepada pembeli.
 - b. Hak pembeli untuk menerima barang dan kewajibannya untuk melakukan pembayaran kepada penjual.

⁸² *Ibid.*, halaman 278.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen pada umumnya.

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut. Memperhatikan hak-hak disebutkan, maka secara keseluruhan pada dasarnya 10 macam hak konsumen.⁸³ Selanjutnya masing-masing hak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:⁸⁴

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.
- b. Hak untuk memperoleh informasi, hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar juga dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan

⁸³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, halaman 40.

⁸⁴ *Loc.Cit.*

informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/ sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

- c. Hak untuk memilih, hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar.
- d. Hak untuk didengar, hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup, hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak).
- f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian, hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat, hak ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan.
- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut, hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, terdapat satu hak yang tidak terdapat pada 10 hak konsumen yang diuraikan sebelumnya, yaitu “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.⁸⁵

Namun sebaliknya Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencantumkan secara khusus tentang “hak untuk memperoleh kebutuhan hidup” dan “hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat”, tapi hak tersebut

⁸⁵ *Ibid.*, halaman 46.

dapat dimasukkan ke dalam hak yang disebutkan terakhir dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan tersebut, yaitu “hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”. Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusannya yang lebih rinci, tapi pada dasarnya sama dengan hak-hak yang telah disebutkan sebelumnya.⁸⁶

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁸⁷

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/ atau jasa dengan harga yang wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi;

Oleh karena ketiga hak/prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan / merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.⁸⁸

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh

⁸⁶ *Loc.Cit.*,

⁸⁷ *Loc.Cit.*,

⁸⁸ *Ibid.*, halaman 47.

produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.⁸⁹

Untuk kontrak/perjanjian berlangganan layanan IndiHome ini sendiri, perusahaan dan pelanggan memiliki haknya masing-masing yang harus dipenuhi satu sama lain. Antara perusahaan dan pelanggan memiliki hubungan hukum yang berupa hak dan kewajiban. Dan hak-hak yang tertuang dalam kontrak/perjanjian layanan IndiHome tersebut baru berlaku setelah kewajiban perusahaan dan pelanggan dilaksanakan dengan baik oleh masing-masing pihak.

Untuk hak-hak dari konsumen atau pelanggan dalam kontrak/perjanjian berlangganan layanan IndiHome ini ada beberapa hal yang harus dipenuhi. Hak-hak tersebut diantaranya:⁹⁰

1. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan pelanggan 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*) IndiHome sesuai dengan ketentuan telkom.
5. Mengajukan klaim tagihan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Selain hak konsumen atau pelanggan, pihak perusahaan juga mendapatkan haknya yang tertuang dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome

⁸⁹ *Loc.Cit.*,

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

tersebut. Dan pihak perusahaan juga berhak menuntut haknya apabila haknya tidak terpenuhi atas kewajiban yang telah dilaksanakannya.

Untuk hak-hak dari pihak perusahaan telkom dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome ini ada beberapa hal yang harus dipenuhi. Hak-hak tersebut diantaranya:⁹¹

1. Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan layanan IndiHome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ jasnita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru IndiHome) sesuai dengan ketentuan telkom.
2. Menerima pembayaran tagihan layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan telkom.
3. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.
4. Melakukan perubahan layanan dan/ atau jaringan akses dan/ atau konfigurasi teknis dan/ atau perubahan nomor sambungan layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan dan keamanan layanan IndiHome untuk pelanggan.
5. Menolak permintaan layanan IndiHome yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis telkom.
6. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
7. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai ketentuan butir 7.
8. Mengelola *Internet Protocol (IP)* baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet IndiHome yang merupakan milik telkom.

C. Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi Terhadap Pelanggan

Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak.⁹² Menurut buku Munir Fuady yang berjudul *Konsep Hukum Perdata*, yang dimaksud dengan prestasi (*performance*) dari suatu perjanjian adalah

⁹¹ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

⁹² Ahmadi Miru. *Op.Cit.*, halaman 86.

pelaksanaan terhadap hal-hal yang telah diperjanjikan atau yang telah ditulis dalam suatu perjanjian oleh kedua belah pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu. Jadi, memenuhi prestasi dalam perjanjian adalah ketika para pihak memenuhi janjinya.⁹³

Pasal 1340 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian yang dibuat hanya berlaku diantara para pihak yang membuatnya. Ini berarti bahwa setiap perjanjian, hanya membawa akibat berlakunya ketentuan Pasal 1131 KUH Perdata bagi para pihak yang terlibat atau yang membuat perjanjian tersebut. jadi apa yang menjadi kewajiban atau prestasi yang harus dilaksanakan debitor dalam perjanjian hanya merupakan dan menjadi kewajibannya semata-mata.⁹⁴

Tentang klausul/ ketentuan yang mana yang dianggap sebagai penting/ substansial, dan mana yang tidak penting/ substansial, sangatlah relatif dan bersifat subjektif. Akan tetapi, panduan hukum secara universal yang dapat diberikan untuk menyatakan bahwa prestasi yang tidak dilaksanakan tersebut adalah substansial (sehingga dianggap terjadi wanprestasi), umumnya adalah sebagai berikut:⁹⁵

- a. Jika kompensasi/ ganti rugi tidak memuaskan atau sulit ditentukan/ sulit dihitung secara memuaskan.
- b. Jika relatif besar hilangnya keuntungan yang diharapkan karena adanya prestasi yang tidak dipenuhi tersebut.

⁹³ Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 207.

⁹⁴ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2014. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 165.

⁹⁵ Munir Fuady. *Op.Cit.*, halaman 208.

- c. Jika bagian perjanjian yang tidak dilaksanakan cukup besar, sedangkan prestasi yang sudah dilakukan relatif kecil.
- d. Jika tidak dilaksanakannya prestasi tersebut dilakukan dengan sengaja jadi bukan karena kelalaian atau beritikad tidak baik.
- e. Jika tidak ada keinginan yang sungguh-sungguh untuk memperbaiki akibat dari tidak dilaksanakan prestasinya tersebut.
- f. Jika keterlambatan dalam memenuhi prestasi cukup lama, atau keterlambatan tersebut membawa kerugian yang besar bagi pihak lainnya.

Doktrin pelaksanaan perjanjian secara penuh mengajarkan bahwa prestasi dalam suatu perjanjian harus dijalankan sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian tersebut yang telah disetujui bersama oleh kedua belah pihak. Apabila ada prestasi yang tidak dipenuhi, sekecil apapun prestasi itu, harus dianggap telah terjadi wanprestasi dengan berbagai konsekuensi hukumnya. Akan tetapi, secara universal, doktrin pelaksanaan perjanjian secara penuh ini jarang diikuti dalam praktik.⁹⁶

Pada pembahasan sebelumnya penulis sudah memaparkan apa saja hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, khususnya perusahaan dan pelanggan. Terkadang dalam sebuah perjanjian yang didalamnya tertuang hak dan kewajiban, ada salah satu hak ataupun kewajiban yang tidak dilaksanakan atau tidak dipenuhi.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena

⁹⁶ *Ibid.*, halaman 209.

bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).⁹⁷

Tujuan dari dibuatnya suatu perjanjian cukup jelas yakni agar isi perjanjian tersebut dijalankan sepenuhnya. Kecuali jika terjadi keadaan memaksa (*force majeure*), maka jika ada pihak yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituang dalam perjanjian, maka menurut hukum, dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya. Jadi, perjanjian tersebut adalah mengikat, dan ikatannya sama dengan kekuatan suatu undang-undang.⁹⁸

Dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome ini, ada beberapa pelanggan yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari pihak perusahaan sendiri.

Ada banyak kasus terkait layanan IndiHome tersebut. Contohnya seperti kerusakan layanan IndiHome yang di akibatkan oleh jaringan yang berlangsung selama sehari-hari. Sehingga didalam kasus seperti ini prestasi dari pelanggan adalah melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan dengan mendatangi langsung ke perusahaan atau dengan telepon ke 147. Dan hak pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari telkom terkait layanan IndiHome.

⁹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.*, halaman 49.

⁹⁸ Munir Fuady. *Op. Cit.*, halaman 223.

Prestasi dari perusahaan adalah menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan. Tetapi kenyataannya ada beberapa pelanggan yang saat melakukan pembayaran tagihan layanan IndiHome tetap membayar full sesuai kontrak berlangganan. Padahal layanan IndiHome yang didapat pelanggan tidak maksimal dikarenakan kerusakan layanan IndiHome yang diakibatkan pihak perusahaan, bukan karena pihak pelanggan. Seharusnya sesuai dengan isi perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, pelanggan bisa mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya.

Akan tetapi dalam kasus seperti itu tidak semua pelanggan tidak mendapatkan ganti kerugian. Menurut pihak telkom sendiri apabila ada kasus seperti yang dijelaskan tadi yaitu kerusakan layanan IndiHome yang diakibatkan oleh jaringan dan pihak pelanggan sudah melaporkan ke pihak perusahaan tetapi kerusakan tersebut tetap berlangsung selama berhari-hari. Pihak perusahaan menjelaskan dimana didalam setiap laporan terkait keluhan pelanggan terdapat daftar antrian. Jadi pihak perusahaan akan menindaklanjuti keluhan berdasarkan antrian. Dan pihak perusahaan sendiri berupaya agar keluhan dari pelanggan dapat diselesaikan dengan cepat sehingga tidak berlangsung lama.

Apabila keluhan tersebut tidak ditindaklanjuti oleh pihak perusahaan sehingga kerusakan tersebut terjadi selama berhari-hari dan mengakibatkan kerugian oleh pelanggan, maka pelanggan dapat mengklaim ganti kerugian ke pihak perusahaan pada saat pembayaran tagihan untuk adanya kompensasi tagihan. Dan pelanggan juga dapat melapor ke pihak perusahaan terkait hal

tersebut. Dan pihak perusahaan akan mengecek terlebih dahulu *history* dari layanan IndiHome si pelanggan. Apabila memang benar, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti kerugian berupa pengurangan tagihan.⁹⁹

Apabila ada pelanggan yang tidak mendapatkan ganti rugi, tetapi ia mengalami kerugian dari layanan IndiHome tersebut, itu terjadi karena pelanggan tersebut tidak melaporkan ke perusahaan terkait klaim ganti kerugian. Sehingga pihak perusahaan tidak tahu dan tidak memberikan ganti kerugian tersebut kepada pelanggan.¹⁰⁰

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.¹⁰¹

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.¹⁰²

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

¹⁰¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.Cit.*, halaman 52.

¹⁰² *Ibid.*, halaman 54.

Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.¹⁰³

Selain tanggung jawab telkom untuk memberikan ganti kerugian, ada hal-hal yang mewajibkan pihak telkom atau pihak perusahaan tidak mengharuskan memberikan ganti kerugian ataupun pembatasan tanggung jawab dari pihak perusahaan. Itu diakibatkan karena:¹⁰⁴

1. Kerusakan / gangguan layanan IndiHome akibat kesalahan pelanggan
2. Kesalahan tagihan akibat dari akses / pemakaian jasa layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar telkom
3. Kerusakan akibat peristiwa / kejadian diluar batas kendali normal telkom (*force majeure*)

Tetapi untuk hal-hal yang diluar kendali pihak perusahaan misalnya kerusakan jaringan layanan IndiHome diakibatkan karena alam misalnya karena badai, petir, dsb pihak perusahaan tetap akan memberikan tanggung jawabnya berupa ganti kerugian yaitu pengurangan tagihan. Dan pihak perusahaan juga akan memperbaiki perangkat-perangkat yang rusak akibat peristiwa tersebut.¹⁰⁵

¹⁰³ *Loc. Cit.*,

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

Untuk pelanggan yang mengalami kerugian yang mengharuskannya menempuh jalur hukum, pihak perusahaan tidak memperlmasalahkannya. Karena itu adalah hak pelanggan untuk melaporkannya kepada pihak yang berwenang apabila adanya bukti-bukti yang jelas. Penyelesaian ganti kerugian melalui jalur hukum atau pihak ketiga melalui pengadilan merupakan jalan terakhir jika tidak ada lagi jalan lain yang bisa ditempuh dengan perdamaian. Tetapi di PT. Telkom sendiri, pihak perusahaan berupaya menempuh jalur damai dengan melakukan itikad baik kepada pelanggannya apabila adanya pelanggan yang mengalami kerugian dan ingin menempuh jalur hukum.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Rizka Sari Meutia, selaku Staf Customer Care WITEL Medan, Senin, 21 Januari 2019, pukul 14.00 wib.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya maka dalam skripsi ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut adalah tertulis dan berjenis klausula baku. Jadi perjanjian tersebut sudah terlebih dahulu dibuat oleh pihak perusahaan tanpa adanya campur tangan dari pelanggan. Dan jika pelanggan ini berlangganan layanan IndiHome, pelanggan hanya menyetujui dengan menandatangani klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan tersebut.
2. Hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian antara perusahaan dengan pelanggan IndiHome diantaranya terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan Pasal 5 bagi konsumen/ pelanggan, kemudian Pasal 6 dan Pasal 7 bagi perusahaan/ pelaku usaha. Dan lebih jelasnya hak dan kewajiban tersebut terdapat di dalam klausula baku yang dikeluarkan langsung oleh perusahaan Telkom.
3. Pemenuhan prestasi perusahaan telekomunikasi terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome adalah dengan memenuhi hak pelanggan dan melaksanakan kewajiban perusahaan. Apabila perusahaan wanprestasi atas kewajibannya, maka pihak perusahaan wajib memberikan ganti rugi berupa kompensasi tagihan kepada pelanggan sesuai dengan

ketentuan dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Dan melakukan itikad baik sesuai dengan Pasal 1338 KUH Perdata.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dalam skripsi ini penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Untuk bentuk perjanjian antara perusahaan terhadap pelanggan dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome ini yaitu berbentuk klausula baku. Alangkah lebih baik jika perjanjian tersebut disepakati dan dibuat bersama-sama antara kedua pihak atas kesepakatan bersama sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian.
2. Hendaknya kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan dan pihak pelanggan menguasai apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak, agar tidak terjadinya wanprestasi. Dan untuk pihak perusahaan seharusnya lebih cekatan dalam menangani keluhan dari para pelanggan terkait kerusakan layanan IndiHome agar tidak ada yang dirugikan satu sama lain.
3. Mengenai pemenuhan prestasi sarannya agar pihak perusahaan dalam memenuhi prestasinya harus sesuai dengan apa yang tertuang dalam isi perjanjian. Dan pihak perusahaan harus mengkaji lagi perjanjian dan harus menyadari prestasi yang harusnya diberi kepada pelanggan demi melindungi hak-hak dan kepentingan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Agus Yudha Hernoko. 2011. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.

Al-Qur'an. 2013. Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ)

Ahmadi Miru. 2013. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ahmadi Miru dan Sakka Pati. 2013. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: Rajawali Pers

Burhan Bungin. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Salim H.S. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

-----, 2011. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.

-----, 2011. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2014. *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Rajawali Pers.

R. Soeroso. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Suharnoko. 2014. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana.

Suranto Aw. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Tim Lindsey, dkk. 2011. *Hak Kekayaan Intelektual Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Alumni.

Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FH UMSU*. Medan: CV. Pustaka Prima.

Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers

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

B. Jurnal

Hartana. “Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)”. *dalam Jurnal Komunikasi Hukum* Vol. 2 No. 2, Agustus 2016

Krisna Mulawarman, “Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan”. *dalam Jurnal Makna* Vol. 5 No. 1, April 2014

Rahmani Timorita Yuliant. “Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syari’ah”. *dalam Jurnal Ekonomi Islam* Vol. II, No. 1, Juli 2008

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

D. Internet

Anonim, “Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk” melalui,
<https://jobtrenurtika.wordpress.com/sejarah-singkat-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk/>, diakses tanggal 12 Januari 2019, pukul 20.15 wib.

Anonim, “Telekomunikasi Indonesia PT Tbk” melalui,
<https://yellowpages.co.id/bisnis/telekomunikasi-indonesia-pt-tbk-76>,
diakses sabtu, 12 Januari 2019, pukul 20.35 wib.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : SITI CHAIRUNISA
NPM : 1506200248
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/ Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : PEMENUHAN PRESTASI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI TERHADAP PELANGGAN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME (Studi di PT. Telkom Regional I Sumatera)
Pembimbing : FAISAL, SH., M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
20/1 2019	Skrpsi di terima	
14/2 2019	Perbaiki sub bab	
23.10 -	L-hat Buku Referensi	
4/3 19	Skrpsi di terima kembali	
5/3 19	Perbaiki sumber kutipan dan	
	Al-Durra	
6/3 2019	Perbaiki bagian daftar pustaka	
8/3 2019	Ace diperbaiki untuk di uji	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. IDA HANIFAH, SH., MH)

DOSEN PEMBIMBING

(FAISAL, SH., M.Hum)

LEMBAR TANYA JAWAB WAWANCARA

Berikut adalah beberapa pertanyaan sekaligus jawaban dari hasil wawancara dengan pihak PT. Telkom Regional I Sumatera, Ibu Rizka Sari Meutia selaku staf Customer Care WITEL Medan.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah 1:

1. Apakah yang dimaksud dengan IndiHome?

Jawab: IndiHome adalah layanan digital terdepan dari Telkom Indonesia, menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari *Internet Fiber* atau *High Speed Internet* (Internet Cepat), TV interaktif (UseeTV), dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*).

2. Apa visi dan misi dari PT. Telkom?

Jawab: PT. Telkom sendiri menyebut visi mereka dengan sebutan yaitu *Be the King of Digital in the Region* yang maksudnya adalah PT. Telkom menginginkan perusahaanya menjadi raja digital atau perusahaan terbesar dalam hal telekomunikasi di wilayah tersebut. Dan PT. Telkom sendiri menyebut misi mereka dengan sebutan *Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization* yang maksudnya adalah tujuan dari PT. Telkom sendiri untuk memimpin inovasi digital dan globalisasi di Indonesia

3. Apakah di PT. Telkom ada perjanjian berlangganan layanan IndiHome antara pihak perusahaan dengan Pelanggan? Jika ada, bagaimana bentuk perjanjiannya?

Jawab: Tentu saja. Di PT. Telkom sendiri terdapat perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome antara pihak perusahaan dengan pelanggan apabila ada pelanggan yang ingin berlangganan layanan IndiHome tersebut. Bentuk dari perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut yaitu tertulis dan jenisnya klausula baku, yang dimana perjanjian tersebut murni dibuat oleh pihak perusahaan tanpa adanya campur tangan dari pihak pelanggan. Dan pelanggan hanya menyetujui isi dari perjanjian itu saja apabila ingin melakukan berlangganan IndiHome.

4. Terkait ketentuan kontrak berlangganan layanan indihome tersebut, apakah kontrak tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku?

Jawab: Untuk ketentuan perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh PT. Telkom sendiri, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Baik itu peraturan dari undang-undang maupun peraturan dari pihak perusahaan pusat sendiri. Yang mana perjanjian/ kontrak tersebut sudah di konsepkan agar tidak ada yang merugikan pihak manapun. Baik itu pihak perusahaan maupun pihak pelanggan.

5. Biasanya apa hal-hal yang beritahukan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan apabila ada pelanggan yang ingin berlangganan layanan IndiHome?

Jawab: Sebelum pelanggan ingin melakukan berlangganan layanan IndiHome, pihak perusahaan terlebih dahulu akan memberikan keterangan maupun informasi mengenai IndiHome tersebut. Dan pihak perusahaan juga memberitahu kepada calon pelanggan terkait paket-paket dari layanan IndiHome yang mana sesuai dengan kemauan pelanggan. Kemudian sebelum terjadinya kontrak berlangganan, pihak perusahaan juga menunjukkan klausula baku kepada calon pelanggannya agar calon pelanggan tersebut mengetahui bagaimana isi dari kontrak/perjanjian berlangganan layanan IndiHome, agar dikemudian hari tidak ada yang dirugikan satu sama lain

6. Apa saja syarat-syarat bagi calon pelanggan yang harus dipenuhi apabila ingin melakukan berlangganan layanan indihome?

Jawab: Bagi calon pelanggan yang ingin berlangganan layanan IndiHome, sebelumnya harus memenuhi syarat-syarat yang diberikan oleh pihak perusahaan. Diantaranya melampirkan KTP si pendaftar, menyiapkan materai 6000 untuk di tempel di klausula baku perjanjian IndiHome dan ditanda tangani oleh pelanggan. Dan selain itu harus adanya pernyataan atau izin dari pemilik rumah. Apabila rumah yang ditinggali pelanggan tersebut merupakan rumah kontrak/sewa ataupun rumah kos, maka calon pelanggan tersebut harus mendapatkan persetujuan ataupun izin dari si pemilik rumah berupa surat pernyataan. Dan calon pelanggan juga harus meninggalkan

contact person penanggung jawab apabila ada hal-hal yang terjadi agar memudahkan pihak perusahaan menghubungi pelanggannya

7. Apakah perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut bisa dirubah atas permintaan pelanggan?

Jawab: Untuk kontrak/perjanjian berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh PT. Telkom sendiri, pihak pelanggan tidak diberi kesempatan untuk merubah kontrak tersebut sesuai atas permintaan pelanggan atau kemauan pelanggan. Kontrak/perjanjian tersebut sudah mutlak. Dan apabila pelanggan tidak setuju terhadap salah satu perjanjian yang tertuang dalam kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, pelanggan bisa membatalkan berlangganan layanan IndiHome sebelum pelanggan menandatangani klausula baku tersebut.

8. Apakah pelanggan berhak membatalkan perjanjian tersebut apabila terdapat poin-poin di dalam perjanjian yang tidak sesuai dengan kemauan pelanggan?

Jawab: Pihak pelanggan juga memiliki hak sebelum melakukan penandatanganan di kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut. dimana para pelanggan berhak membatalkan pemasangan IndiHome apabila terdapat poin-poin di dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome tersebut yang tidak sesuai dengan kemauan pelanggan. dan jika pelanggan memutuskan untuk menandatangani klausula baku tersebut, berarti pelanggan

sepakat dengan isi dari kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome yang dibuat oleh pihak perusahaan. Dan terjadilah hubungan hukum antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

9. Apakah setiap pelanggan IndiHome memiliki perjanjian yang sama? Atau ada yang membedakan antara satu pelanggan dengan pelanggan lain?

Jawab: Untuk pelanggan IndiHome, semua para pelanggan nya memiliki kontrak/perjanjian yang sama. Tidak ada yang membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Karena menurut PT. Telkom sendiri, pelanggan adalah satu, tidak ada yang membedakan dan tidak ada yang diistimewakan diantara pelanggan-pelanggan lain nya. Semua pelanggan nya mendapatkan ketentuan yang sama tanpa terkecuali.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah 2:

1. Apa saja kewajiban dari pelanggan terhadap perusahaan terkait perjanjian berlangganan layanan IndiHome?

Jawab:

10. Membayar biaya pemasangan sambungan layanan IndiHome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ Jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan telkom.
11. Menyediakan instalasi kabel rumah/ gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di alamat pelanggan.
12. Memberikan izin kepada telkom untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan IndiHome di alamat pelanggan.
13. Membayar tagihan biaya jaringan dan/ atau jasa layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom.
14. Memelihara instalasi layanan IndiHome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
15. Melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan.

16. Melaporkan secara tertulis kepada telkom atas setiap pemindah tangan hak tanggung jawab dan/ atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
17. Memberitahukan kepada telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.
18. Menyerahkan perangkat CPE milik telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.

2. Apakah ada sanksi yang diterima pelanggan apabila melanggar salah satu perjanjian yang tertuang dalam kontrak berlangganan layanan indihome tersebut?

Jawab: Misalnya bagi pelanggan yang melanggar kewajibannya yang terdapat pada poin 4 yaitu membayar tagihan biaya jaringan dan/ atau jasa layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom. Maka pihak perusahaan akan memberikan sanksi yaitu pemutusan layanan IndiHome secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan oleh pihak pelanggan.

3. Apa saja hak dari pelanggan terhadap perusahaan terkait perjanjian berlangganan layanan IndiHome?

Jawab:

7. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis telkom.
8. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari telkom terkait layanan IndiHome.
9. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan telkom.
10. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome sesuai dengan ketentuan telkom.
11. Mengajukan klaim tagihan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.

12. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
4. Apa saja kewajiban dari pihak perusahaan terhadap pelanggan terkait perjanjian berlangganan layanan IndiHome?

Jawab:

9. Menyediakan layanan IndiHome di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis telkom.
 10. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan IndiHome kepada pelanggan.
 11. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan telkom, melalui brosur, *leaflet*, Plasa Telkom, 147 atau media lainnya.
 12. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome sesuai dengan ketentuan telkom.
 13. Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
 14. Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/ kerusakan.
 15. Menindak lanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindahan/tanganan hak tanggung jawab dan/ atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
 16. Menindak lanjuti permintaan pelanggan untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.
5. Apakah ada sanksi yang diterima perusahaan apabila melanggar salah satu perjanjian yang tertuang dalam kontrak berlangganan layanan indihome tersebut?

Jawab: Dan untuk pihak perusahaan apabila ada melanggar dari perjanjian yang tertuan dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, maka pihak perusahaan akan memberikan itikad baik berupa ganti kerugian kepada pihak pelanggan.

6. Apa saja hak dari pihak perusahaan terhadap pelanggan terkait perjanjian berlangganan layanan IndiHome?

Jawab:

9. Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan layanan IndiHome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ jasnita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru IndiHome) sesuai dengan ketentuan telkom.
10. Menerima pembayaran tagihan layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan telkom.
11. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.
12. Melakukan perubahan layanan dan/ atau jaringan akses dan/ atau konfigurasi teknis dan/ atau perubahan nomor sambungan layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan dan keamanan layanan IndiHome untuk pelanggan.
13. Menolak permintaan layanan IndiHome yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis telkom.
14. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
15. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai ketentuan butir 7.
16. Mengelola *Internet Protocol* (IP) baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet IndiHome yang merupakan milik telkom.

Pertanyaan berkaitan dengan Rumusan Masalah 3:

1. Jika ada keluhan dari pelanggan terkait ketidakpuasan pelanggan dalam layanan indihome dan mengakibatkan kerugian pada pelanggan tersebut, apakah pihak perusahaan akan memberikan ganti rugi? Jika ya, bagaimana bentuk ganti kerugiannya?

Jawab: Apabila ada pelanggan yang merasa dirugikan akibat dari layanan IndiHome yang mengakibatkan kerugian oleh pelanggan, maka pelanggan dapat mengklaim ganti kerugian ke pihak perusahaan

pada saat pembayaran tagihan untuk adanya kompensasi tagihan. Dan pelanggan juga dapat melapor ke pihak perusahaan terkait hal tersebut. Dan pihak perusahaan akan mengecek terlebih dahulu *history* dari layanan IndiHome si pelanggan. Apabila memang benar, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti kerugian berupa pengurangan tagihan.

2. Bagaimana pendapat dari pihak perusahaan apabila ada pelanggan yang merasa dirugikan terkait layanan IndiHome tetapi tidak mendapatkan ganti kerugian dari pihak perusahaan?

Jawab: Apabila ada pelanggan yang tidak mendapatkan ganti rugi, tetapi ia mengalami kerugian dari layanan IndiHome tersebut, itu terjadi karena pelanggan tersebut tidak melaporkan ke perusahaan terkait klaim ganti kerugian. Sehingga pihak perusahaan tidak tahu dan tidak memberikan ganti kerugian tersebut kepada pelanggan.

3. Jadi untuk perjanjian layanan indihome ini, apa saja hal-hal yang mewajibkan pihak perusahaan tidak wajib memberikan ganti kerugian terhadap pelanggan?

Jawab: Pihak perusahaan tidak wajib memberikan ganti kerugian terhadap pelanggan apabila terdapat kerusakan / gangguan layanan IndiHome akibat kesalahan pelanggan, kesalahan tagihan akibat dari akses / pemakaian jasa layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar telkom, dan

kerusakan akibat peristiwa / kejadian diluar batas kendali normal telkom (*force majeure*).

4. Apabila ada kejadian yang diluar kendali perusahaan yang menyebabkan kerugian pada pelanggan, bagaimana upaya dan tanggung jawab pihak perusahaan terkait kejadian tersebut?

Jawab: Untuk hal-hal yang diluar kendali pihak perusahaan misalnya kerusakan jaringan layanan IndiHome diakibatkan karena alam misalnya karena badai, petir, dsb pihak perusahaan tetap akan memberikan tanggung jawabnya berupa ganti kerugian yaitu pengurangan tagihan. Dan pihak perusahaan juga akan memperbaiki perangkat-perangkat yang rusak akibat peristiwa tersebut.

5. Apabila ada pelanggan yang merasa dirugikan dan mengharuskannya melapor ke pihak yang berwenang dengan menggunakan jalur hukum, bagaimana cara penyelesaian telkom terkait hal tersebut?

Jawab: Dan untuk pelanggan yang mengalami kerugian yang mengharuskannya menempuh jalur hukum, pihak perusahaan tidak mempermasalahkannya. Karena itu adalah hak pelanggan untuk melaporkannya kepada pihak yang berwenang apabila adanya bukti-bukti yang jelas. Penyelesaian ganti kerugian melalui jalur hukum atau pihak ketiga melalui pengadilan merupakan jalan terakhir jika tidak ada lagi jalan lain yang bisa ditempuh dengan perdamaian. Tetapi di PT. Telkom sendiri, pihak perusahaan berupaya menempuh jalur damai dengan melakukan itikad baik

kepada pelanggannya apabila adanya pelanggan yang mengalami kerugian dan ingin menempuh jalur hukum.

Medan, 21 Januari 2019

Mahasiswa

Responden

Chairunisa  *Rizka Sari Meutia*

(SITI CHAIRUNISA)

(RIZKA SARI MEUTIA)

Nomor : Tel. 16/PD 520/R1W-1A520000/2019

Medan, 18 Januari 2019

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Mughtar No.3
di
Medan

Lampiran : 1 (Satu) File

Perihal : Persetujuan Izin Riset an. Siti Chairunisa

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara Nomor: 171/II.3-AU/UMSU-06/F/2019 tanggal 10 Januari 2019 Perihal: Mohon Izin Riset, dengan ini diberitahukan bahwa Siswa Saudara dapat melaksanakan Riset mulai tanggal 21 Januari 2019, Siswa yang dimaksud sesuai daftar dibawah ini :

NO	NAMA	NIM/NIS/NPM	LOKASI MAGANG	PEMBIMBING
1	Siti Chairunisa	1506200248	Customer Care WITEL Medan	Rizka Sari Meutia / 900022

Apabila lokasi atau tempat Riset dimaksud sejalan dengan keinginan dan harapan Saudara, maka Siswa yang bersangkutan agar melengkapi persyaratan sbb :

1. Menandatangani surat kesediaan (TP-2) yang berisi antara lain tentang :
 - o Bersedia ditempatkan dimana saja lokasi PKL/magang/riset yang membutuhkan sesuai kesepakatan.
 - o PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan memberikan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat dan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak akan membubuhkan tandatangan dan/ atau stempel pada Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat yang dikeluarkan oleh pihak lain (pihak sekolah) selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan PKL/magang/riset.
2. Menandatangani surat pernyataan (TP-1) yang berisi tentang kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi maupun data tentang PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
3. Dalam pelaksanaan PKL/magang/riset, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan menyediakan seorang pembimbing (tersebut diatas) sekaligus penilaian sesuai kriteria yang ada.
4. Pembimbing PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak wajib menandatangani berkas selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan PKL/magang/riset.
5. Selama menjalankan kegiatan PKL/magang/riset harus berpakaian: seragam sekolah, rapi dan sopan sesuai dengan tata tertib di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
6. Dilarang membawa senjata tajam & barang/ segala sesuatu yang dilarang oleh undang-undang.
7. Mematuhi Peraturan kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan memperhatikan rambu/tanda K3 demi keselamatan dan kenyamanan diri sendiri maupun orang lain yang berada di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia.
8. Selama melaksanakan PKL/magang/riset tidak diberikan uang jasa / uang transport, dan sejak menjadi peserta Riset diharuskan untuk mengenakan kartu pengenal yang dikeluarkan oleh Unit Safety & Security di Lantai I Jalan Prof.H.M.Yamin SH No.13 Medan.

9. Sebelum /

Kantor Witel Medan
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
Jl. Prof. HM. Yamin, SH No. 13
Medan (20234)

T : 061-4530001
F : 061-4530002

9. Sebelum melaksanakan Riset supaya melaporkan ke HR WITEL Medan Jalan Prof. H.M. Yamin SH. No.13 dengan Sdri. Elviani NIK: 631371, mengisi dan menyerahkan "Surat Pernyataan" bermaterai Rp. 6000,-, "Surat Kesediaan", dan Pas Photo berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar, paling lambat 1 (satu) minggu sebelum tanggal pelaksanaan.

Apabila dalam waktu yang telah ditentukan peserta tidak melapor, maka kami anggap yang bersangkutan telah mengundurkan diri.

Demikian disampaikan. atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami



SUTINO SUPRIADI
MANAGER HUMAN CAPITAL MEDAN

Tembusan:

1. Sdr. MGR SAS MEDAN
2. Sdr. MGR CUSTOMER CARE MEDAN
3. Sdr. Rizka Sari Meutia
4. Sdr. ASMAN HR DEVELOPMENT MEDAN
5. Sdr. Seventina Sirait

Attachment:

 [Riset-UMSU-Siti Chairunisa.pdf](#)

318 (Kbytes)

