

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JARINGAN
INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN
(Studi pada PT.TELKOM Medan)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

AMIRATUL FATIHAH

NPM: 1406200528



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten M. H. H. Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



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 Jum'at, tanggal 06 April, Jam 07,30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : AMIRATUL FATIHAH
NPM : 1406200528
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN (Studi Pada PT. Telkom Medan)

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, S.H., M.H
NIP: 196003031986012001

Sekretaris

FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. ISNINA, S.H., M.H.
2. NURHILMIYAH, S.H., M.H.
3. FAISAL RIZA, S.H., M.H.
4. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H.

1.

2.

3.

4.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muktidar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

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

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA : AMIRATUL FATIAH
NPM : 1406200528
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN (Studi Pada PT. Telkom Medan)

PENDAFTARAN : Tanggal 30 Maret 2018

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)
BAGIAN HUKUM PERDATA

Diketahui
Dekan

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H

NIP: 196003031986012001

Pembimbing I

Pembimbing II

FAISAL RIZA, S.H., M.H.

NIDN: 0112068204

MIRSA ASTUTI, S.H., M.H.

NIDN: 0105016901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukitkar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
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 : AMIRATUL FATIAH
NPM : 1406200528
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI
JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN
TUNGGAKAN (Studi Pada PT. Telkom Medan)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 03 April 2018

Pembimbing I

Pembimbing II


FAISAL RIZA, S.H., M.H.
NIDN: 0112068204


MIRSA ASTUTI, S.H., M.H.
NIDN: 0105016901

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amiratul Fatihah
NPM : 1406200528
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI
JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN
(Studi Pada PT. Telkom Medan)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian 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, April 2018

Saya yang menyatakan



AMIRATUL FATIHAH

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN (Studi pada PT.TELKOM Medan)

AMIRATUL FATIAH

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya pengguna *indihome*, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap “nasib” masyarakat konsumen. Hal ini dikarenakan salah satu, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, dimana jenis penelitian ini merupakan suatu penelitian hukum yang ditujukan untuk menganalisis hukum yang hidup dan berkembang atau yang sedang dipraktekkan dimasyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji pengaturan hukum tentang perlindungan terhadap konsumen/pengguna jaringan *indihome* pasca pelunasan tunggakan, dan bentuk perlindungan khusus terhadap konsumen/pengguna, serta guna mengkaji hambatan dalam penegakan hukum terhadap konsumen khususnya di Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode yuridis empiris yang diperoleh dari data primer dengan melakukan wawancara di Kantor Divisi Regional I PT. TELKOM dan data sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa dalam melakukan perjanjian/kontrak atas beli-sewa atas layanan *indihome* yaitu: PT. Telkom menampilkan beberapa point perjanjian berupa kewajiban, hak, tanggung jawab dan larangan bagi pelanggannya begitupun sebaliknya. Pelaku usaha diwajibkan, selama waktu sewa, menyeluruh melakukan pembetulan pada barangnya yang disewakan yang perlu dilakukan terkecuali pembetulan kecil yang menjadi wajibnya si penyewa. Dalam prakteknya perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Pelaku usaha memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih mementingkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha itu sendiri, sementara pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Hukum Perjanjian, PT. Telekomunikasi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, keselamatan dan ilmu pengetahuan yang merupakan amanah, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi. Shalawat dan salam juga dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan Indihome Pasca Pelunasan Tunggakan (Studi di PT.Telkom Medan)”**

Disadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, perhatian dan kasih sayang dari berbagai pihak yang mendukung pembuatan skripsi ini, baik moril maupun materil yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih secara khusus dan istimewa diberikan kepada orang yang paling berharga dan berjasa dalam hidup Penulis, merekalah yang selalu menjadi panutan dan inspirasi bagi saya selama ini yakni **“Ayahanda Sudarman SE dan Ibunda Henny Yunita Lubis”**. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan serta rezeki yang berlimpah kepada mereka.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah Penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Hj. Ida Hanifah, S.H, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Faisal, S.H, M.Hum. Selaku Wakil Dekan I dan Bapak Zainuddin, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Faisal Riza, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mirsa Astuti, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh perhatian, motivasi dan arahan serta saran dalam membimbing sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak Faisal Riza, S.H, M.H. selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Mirsa Astuti, S.H, M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar selama ini di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Disampaikan juga terima kasih kepada seluruh Staf Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat bersahaja kepada seluruh mahasiswa.

9. Terima kasih kepada Bapak Muhammad Thamrin, SP, MSi
10. Terima kasih kepada Bapak Ir. Abdul Hadi MPM dan Ibu Fidya Ulfah SH selaku Officer 1 logistic Planning dan Evaluation Kantor Divisi Regional 1 Medan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan wawancara serta memberikan banyak masukan untuk skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Ayah Tercinta Sudarman, SE dan Ibu Tercinta Henny Yunita Lubis, begitu kepada adik-adik tersayang Syakirah Hedarfaroh, Rofifah Azzahro dan Muhammad Yuda Al-Faruq
12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan khususnya Minasari Harahap, Maulana Ramadhan, Fauziah Nur dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bukan hanya bagi Penulis, akan tetapi juga bagi para pembaca. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Februari 2018

Penulis

Amiratul Fatihah

DAFTAR ISI

iv

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	4
2. Faedah penelitian	5
B. Tujuan Penelitian	5
C. Metode Penelitian	6
1. Sifat Penelitian	6
2. Sumber Data	6
3. Alat Pengumpul Data	7
4. Analisis Data	8
D. Definisi Operasional	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Perlindungan Konsumen	9
B. Hukum Perjanjian	20
C. Perusahaan Telekomunikasi	28
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Bentuk Perjanjian Yang Dilakukan PT. TELKOM	

	Dengan Konsumen Pengguna Indihome	36
B.	Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan Indihome	
	Pasca Pelunasan Tunggakan Oleh PT.Telkom Medan	45
C.	Hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai	
	Yang Dilakukan PT. TELKOM Medan	58
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	68
	A. KESIMPULAN	68
	B. SARAN	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan Nasional di Indonesia merupakan cerminan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil dan merata dalam segala aspek kehidupan yaitu dengan setiap orang berhak untuk berkomunikasi, memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Pembangunan mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.¹ Setiap masyarakat di Indonesia berhak mendapatkan hak perlindungan dari pelaku usaha sebagai penghasil produk baik barang dan atau jasa. Demikian juga sebaliknya, pihak pelaku usaha tidak secara sembarang membuat produk yang dapat merugikan para konsumen atau masyarakat, dengan mengeruk keuntungan/laba yang sebesar-besarnya dari mereka.

¹Danang Sunyoto. 2016. *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika, halaman 140.

Indonesia *Digital Home* (disingkat *indihome*) adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*Voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*).

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 (*Usee Tv*).

Berhubungan dengan pengguna *indihome*, mengingat tujuan negara untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian. Perhatian negara terhadap hukum perlindungan konsumen ini, dinamakan politik hukum negara.²

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya pengguna *indihome*, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap “nasib” masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan:³

1. Tingkat pembangunan masing-masing negara
2. Pertumbuhan industri dan teknologi
3. Filosofi dan kebijakan pembangunan

²Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, halaman 23.

³*Ibid.*, halaman 23-24.

Memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Terhadap posisi tawar konsumen yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hal itu dikarenakan salah satu, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

Tumbuhnya kesadaran negara untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang berada dalam posisi tawar yang lemah, dimulai dengan memikirkan berbagai kebijakan. Di masyarakat eropa misalnya, gerakan awal perlindungan hukum bagi konsumen ditempuh melalui 2 (dua) tahap program, yaitu program pertama pada tahun 1973 dan program kedua pada tahun 1981.⁴

Salah satu faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya memang masih sangat rendah, hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari pihak konsumen itu sendiri dan rendahnya pendidikan konsumen yang ada. Mengenai hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan pengertian tentang perlindungan konsumen secara cukup luas, perlindungan konsumen di definisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

⁴*Ibid.*, halaman 23-24

Kenyataannya yang terjadi bahwa perlindungan hukum bagi pihak konsumen pemakai jaringan *indihome* cenderung tidak ada. Pemakai jaringan *indihome* yang sudah melunasi tunggakan tetapi pemakai jaringan sebagai konsumen tidak mendapatkan haknya untuk menikmati jaringan *indihome* sebagaimana mestinya.

Apabila dikaitkan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pemakai jaringan *indihome* pasca pelunasan tunggakan oleh PT.Telkom Medan, hal ini merupakan suatu kesenjangan berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan Indihome Pasca Pelunasan Tunggakan” (Studi Pada PT.Telkom Medan).”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah;

- a. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan PT.Telkom dengan konsumen pengguna *indihome*?
- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pemakai jaringan *indihome* pasca pelunasan tunggakan oleh PT.Telkom Medan?
- c. Apa saja hambatan perlindungan hukum terhadap pemakai yang dilakukan PT. Telkom Medan?

2. Faedah Penelitian

Adapun yang menjadi suatu harapan dan tujuan penulis dari hasil-hasil penelitian yaitu agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya dibidang Hukum Perdata mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan *Indihome* Pasca Pelunasan Tunggakan.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah rujukan atau pedoman dalam menyelesaikan permasalahan hukum khususnya Hukum Perdata mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan *Indihome* Pasca Pelunasan Tunggakan dan sebagai bentuk sumbangan pemikiran kepada masyarakat, negara, bangsa, serta mahasiswa khususnya jurusan Hukum Perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada hakikatnya mengungkapkan apa yang menjadi suatu permasalahan yang akan dicapai oleh peneliti, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian yang dilakukan PT. Telkom dengan konsumen pengguna *indihome*.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pemakai jaringan *indihome* pasca pelunasan tunggakan oleh PT. Telkom Medan.

3. Untuk mengetahui hambatan perlindungan hukum terhadap pemakai yang dilakukan PT. Telkom Medan.

C. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang dilakukan dengan sistematis dengan meliputi pengumpulan dan analisis data (informasi) dalam upaya untuk memperoleh pemecahan masalah atau jawaban terhadap pertanyaan tertentu. Penelitian pada dasarnya merupakan suatu upaya pencarian dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap suatu objek.

1. Sifat penelitian

Permasalahan yang telah di rumuskan di atas akan dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, dimana jenis penelitian ini merupakan suatu penelitian hukum yang ditujukan untuk menganalisis hukum yang hidup dan berkembang atau yang sedang dipraktekkan dimasyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan atau menerangkan suatu peristiwa, dimana peneliti bermaksud untuk mengetahui keadaan suatu mengenai apa, dan bagaimana, sejauh mana, dan sebagainya mengenai peristiwa tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Sumber Data Primer adalah sumber data yang diperoleh langsung kelapangan dalam (*field research*) atau wawancara kepada pihak Telkom Medan yang memiliki kompetensi dan studi dokumen yang menjadi objek penelitian.

b. Sumber Data Sekunder adalah data-data yang diperoleh dari bahan kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, laporan, dokumen, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari :

- 1) Bahan hukum primer, dalam penelitian ini adalah, Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder, memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, meliputi hasil karya ilmiah dari kalangan hukum yang relevan dengan judul skripsi.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum, internet, ensiklopedia, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.⁵

3. Alat Pengumpulan Data

Data penelitian ini digunakan merupakan penelitian yuridis empiris, maka sesuai dengan kebutuhan penelitian menggunakan studi kepustakaan dan teknik wawancara. Teknik wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada instansi yang terkait yaitu Telkom Medan dalam pengajuan pertanyaan-pertanyaan yang dipersiapkan agar didapatkan jawaban-jawaban yang relevan.

⁵ Bambang Sunggono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, halaman 114.

4. Analisis Data

Untuk mengelola data yang didapatkan dari studi lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan, studi dokumen, maka hasil penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu proses analisis penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Perlindungan Konsumen yang dimaksud dalam hal ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia dimasyarakat baik untuk digunakan sendiri atau oranglain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶
2. Hukum Perjanjian dalam penelitian ini adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih dengan memenuhi empat syarat agar dapat memiliki kekuatan hukum dan mengikat para pihak yang membuatnya, yaitu: Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, mengenai suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal.⁷
3. Perusahaan Telekomunikasi dalam penelitian ini adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini sebagai penyedia layanan *indihome*.

⁶Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang pengguna barang.⁸ Dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Konsumen adalah setiap orang: Maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).
2. Konsumen sebagai pemakai

Pasal 1 ayat (2) UUPK hendak menegaskan bahwa UUPK menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (*end user*). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.

3. Barang dan/jasa

Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan) dan dipergunakan oleh konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.

⁸ Celina Tri Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 22.

4. Barang dan/jasa tersebut tersedia dalam masyarakat

Barang dan/jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

5. Barang dan/jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/jasa.

6. Barang dan/jasa tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir, sehingga maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang dan/jasa yang telah diperolehnya. Namun, untuk dikonsumsi sendiri.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka (1) yang berbunyi: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 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, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK disebutkan: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Cakupan makna tentang konsumen menurut yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni:

1. Hanya orang-perorangan
2. Konsumen dibatasi dengan konsumen akhir. Konsumen antara tidak termasuk dalam pengertian yang dimaksud
3. Barang/jasa telah tersedia atau telah dipromosikan kepada masyarakat

Subjek yang disebut konsumen berarti setiap orang berstatus sebagai pengguna suatu produk. Orang yang dimaksud dalam UUPK wajiblah merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

Termasuk pengertian pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat ini antara lain adalah pembeli barang dan/atau jasa, termasuk untuk keluarga, peminjam, penukar, pelanggan atau nasabah, dsb. Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih haknya yang bersifat abstrak,

dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Hal ini disebabkan karena kehadiran suatu kaidah hukum (*legal procept*), aturan hukum (*regulayuris*), alat hukum (*remedium juris*) dan ketegakan hukum (*law enforcement*) yang menetap adalah dambaan masyarakat Indonesia sekarang, sehingga para konsumen, pelaku usaha, bahkan segenap masyarakat akan memetik hasilnya.

Beberapa teori -teori yang paling dikenal mengenai tujuan hukum, yaitu:⁹

1. Teori Keadilan

Menurut teori ini, tujuan hukum adalah keadilan. Teori ini dapat dikatakan merupakan teori tertua mengenai tujuan hukum. Perhatian terhadap keadilan telah ada sejak zaman dahulu kala. Bangsa Yunani Kuno misalnya, mereka telah memiliki dewi yang khusus mengenai keadilan yaitu Dewi Themis.

2. Teori Utilitas (Kemanfaatan)

Pelopop teori utilitas adalah Jeremy Bentham, menurut Bentham ada dua majikan (*Master*) dalam kehidupan manusia, yaitu susah (*pain*) dan senang (*pleasure*). Dua hal ini menguasai semua yang kita lakukan, semua yang kita takutkan, dan semua yang kita pikirkan. Semua tindakan manusia di arahkan pada untuk memaksimalkan kesenangan dan meminimalkan kesusahan. Sehubungan dengan itu, Jeremy Bentham mengemukakan asas manfaat (*principle of utility*), yaitu semua hal harus bermanfaat untuk memenuhi kecendrungan manusia untuk menghasilkan kesenangan, dan mencegah kesusahan.

⁹ Donald Albert Rumokoy dan Frans Maranir. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 27-35.

3. Teori Gabungan : Keadilan dan Manfaat

Menurut L.J.Van Apeldoorn pandangan ini sudah terdapat dalam tulisan J.Schrassert pada tahun 1719 yang mengemukakan bahwa “kedua wujud hukum yang terpenting ialah keadilan dan manfaat”.

4. Teori Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat

Masyarakat pada umumnya cenderung berpandangan bahwa tujuan hukum adalah menjaga ketertiban dan ketentraman dalam masyarakat.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuandan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.

Roscou Pound mengemukakan bahwa perlindungan hukum memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan manusia (*law as tool of social engineering*). Kepentingan manusia adalah suatu tuntutan yang dilindungi dan dipenuhi manusia dalam bidang hukum. Roscou Pound membagi kepentingan manusia yang dilindungi hukum menjadi tiga macam, yaitu:¹⁰

1. *Public interest* (kepentingan umum)
2. *Social interest* (kepentingan masyarakat) dan
3. *Privaat interest* (kepentingan individual)

Kepentingan umum (*public interest*) yang utama, meliputi:

¹⁰ Salim. 2010. *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, halaman 41.

1. Kepentingan dari negara sebagai badan hukum dalam mempertahankan kepribadian dan substansinya.
2. Kepentingan-kepentingan dari negara sebagai penjaga kepentingan masyarakat.

Ada enam kepentingan masyarakat (*social interest*) yang dilindungi oleh hukum, yang meliputi:¹¹

1. Kepentingan masyarakat bagi keselamatan umum, seperti keamanan, kesehatan, kesejahteraan, jaminan transaksi-transaksi, dan pendapatan
2. Bagi lembaga-lembaga sosial, yang meliputi perlindungan dalam perkawinan, politik seperti kebebasan dalam berbicara, dan ekonomi
3. Masyarakat dalam kerusakan moral seperti korupsi, perjudian, pengumpatan terhadap Tuhan, tidak sahnya transaksi-transaksi yang bertentangan dengan moral yang baik, atau peraturan yang membatasi tindakan-tindakan anggota trust
4. Kepentingan masyarakat dalam pemeliharaan sosial, seperti menolak perlindungan hukum bagi penyalahgunaan hak (*abuse of right*)
5. Kepentingan masyarakat dalam kemajuan umum, seperti perlindungan hak milik, perdagangan bebas, monopoli kemerdekaan industri, dan penemuan baru
6. Kepentingan masyarakat dalam kehidupan manusia secara individual, seperti perlindungan terhadap kehidupan yang layak, kemerdekaan berbicara dan memilih jabatan.

¹¹*Ibid.*, halaman 42.

Ada tiga macam kepentingan individual (*privat interest*), yang perlu mendapat perlindungan hukum, yaitu:¹²

1. Kepentingan kepribadian (*interest of personality*), meliputi perlindungan terhadap integritas (keutuhan) fisik, kemerdekaan kehendak, reputasi (nama baik), terjaminnya rahasia-rahasia pribadi, kemerdekaan untuk menjalankan agama yang dianutnya, dan kemerdekaan mengemukakan pendapat;
2. Kepentingan dalam hubungan rumah tangga (*interest in domestic*), meliputi perlindungan bagi perkawinan, tuntutan bagi pemeliharaan keluarga, dan hubungan hukum antara orang tua dan anak-anak;
3. Kepentingan substansi (*interest substance*), meliputi perlindungan terhadap harta, kemerdekaan dalam penyusunan testamen, kemerdekaan industri dan kontrak, dan pengharapan legal akan keuntungan-keuntungan yang diperoleh.

Hubungan hukum adalah hubungan yang terjadi antara subjek hukum yang satu dengan objek hukum lainnya dan/atau antara subjek hukum dengan objek hukum yang terjadi dalam masyarakat dimana hubungan tersebut diatur oleh hukum karenanya terdapat hak dan kewajiban diantara pihak-pihak dalam hubungan hukum.¹³

¹² *Ibid.*, halaman 43.

¹³ Yolanda Datya Rulyanti. 2016. *Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk Indihome Fiber*. Melalui <https://anzdoc.com/jurnal-karya-ilmiah-hubungan-hukum-antara-pt-telkom-dengan-p.html+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id>. Diakses pada 22 Februari 2018

Menurut Az. Nasution pengertian konsumen menegaskan beberapa batasan yaitu:¹⁴

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakann dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkandan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Perlindungan terhadap Konsumen dipandang secara materiil maupun formiil makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka Konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

Menurut pihak penyedia yaitu PT. Telkom, perjanjian pemasangan produk *Indihome Fiber* ini termasuk perjanjian sewa-menyewa. Alat-alat produk *Indihome Fiber* yaitu *STB* dan *ONT*, satu untuk TV dan satu untuk modem, serta

¹⁴ Celina Tri Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 25.

Channel atau program TV sudah termasuk di dalamnya disewakan oleh pihak penyedia yaitu PT. Telkom.

Hubungan hukum yang dilakukan antara PT. Telkom dengan pelanggan, maka sudah tentu akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, dimana kewajiban PT. Telkom merupakan hak dari pelanggan dan demikian pula sebaliknya kewajiban pelanggan merupakan hak dari PT. Telkom.¹⁵

Perlindungan konsumen adalah istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Az. Nasuiton menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah:

“Keseluruhan atas asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.”¹⁶

Sedangkan batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum perlindungan konsumen dan dengan penggambaran masalah yang telah diberi artikan sebagai berikut:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.”¹⁷

¹⁵Yolanda Datya Rulyanti. *Op. Cit*, halaman 8.

¹⁶Celina Tri Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 13.

¹⁷*Ibid.*,

Dimana hak dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. Telkom yang memberikan layanan *indihome* kepada pelanggan harus memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan. Namun pada faktanya juga masih ada pihak yang melakukan wanprestasi atas objek yang di perjanjikan. Risiko wanprestasi menurut Soebekti, berarti kewajiban untuk memikul kerugian jika suatu kejadian diluar kesalahan salah satu pihak yang menimpa benda yang dimaksudkan dalam kontrak.

Disini berarti beban untuk memikul tanggung jawab dari risiko itu hanyalah kepada salah satu pihak saja, alangkah baiknya dalam setiap kontrak itu risiko diletakkan dan menjadi tanggung jawab kedua belah pihak.¹⁸ Pasal 18 ayat (1) UUPK menentukan “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 menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Menurut Pasal 1234 KUHPdata yang dimaksud dengan prestasi adalah seseorang yang menyerahkan sesuatu, melakukan sesuatu, dan tidak melakukan sesuatu, sebaliknya dianggap wanprestasi bila seseorang:¹⁹

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut kontrak tidak boleh dilakukannya.

¹⁸ Abdul R.Saliman. 2010. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana, halaman 47.

¹⁹ *Ibid.*

Akibat dari wanprestasi itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara. Kata wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk.²⁰ Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban (prestasi) sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Wanprestasi dapat timbul karena:

1. Kesengajaan atau kelalaian debitur sendiri, dan
2. Adanya keadaan memaksa (*overmacht*)

Pada umumnya suatu wanprestasi baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya atau dengan kata lain, wanprestasi ada kalau debitur itu tidak dapat membuktikan, bahwa ia telah melakukan wanprestasi diluar kesalahannya pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditur dipandang perlu untuk memperingatkan atau menegur debitur agar ia memenuhi kewajibannya.

Akibat hukum yang terjadi yaitu perikatan atau perjanjian tetap ada. Pihak penyedia masih bisa menuntut kepada pelanggan untuk melaksanakan prestasi dalam hal ini adalah melakukan pembayaran tiap bulan, apabila ia terlambat memenuhi prestasi.²¹

²⁰ R. Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, halaman 45.

²¹ Yolanda Datya Rulyanti. *Op. Cit.*

B. Tinjauan Umum Hukum Perjanjian

Hukum adalah keseluruhan peraturan bertindak/berperilaku yang ditentukan oleh kekuasaan pengendali, dan mempunyai kekuatan sah bersifat mengikat, atauapa yang harus ditaati dan di ikuti oleh warga negara dengan akibat sanksi atau konsekuensi sah adalah hukum, dan juga hukum adalah peraturan-peraturan yang menentukan, bagaimana hendaknya kelakuan orang dalam bermasyarakat.

Objek ilmu hukum adalah hukum. Hukum disini adalah hukum dalam artinya yang luas; yang dari sudut pandang Hugo Sinzheimer, mencakup hukum normatif, hukum ideal dan kenyataan hukum. Dari sudut ini, objek ilmu hukum mencakup peraturan-peraturan yang tertulis dan berlaku yang dibuat oleh badan-badan yang berwenang membuat peraturan (*Ius Constitutum*, hukum yang telah dibentuk), bentuk-bentuk ideal hukum yang diharapkan berlaku dikemudian hari (*Ius Constituendum*, hukum yang masih akan dibentuk), maupun kebiasaan-kebiasaan dalam masyarakat yang mempunyai akibat hukum.²²

Menurut Pasal 1313 KUHPerdato Perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 1331 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi

²² Donald Albert Rumokoy dan Frans Maranir. *Op. Cit.*, halaman 21.

mereka yang membuatnya. Apabila perjanjian yang dilakukan objek/perihalnya tidak ada atau tidak didasari pada itikad yang baik, maka dengan sendirinya perjanjian tersebut batal demi hukum.

Dalam kondisi ini perjanjian dianggap tidak pernah ada, dan lebih lanjut para pihak tidak memiliki dasar penuntutan di depan hakim. Sedangkan untuk perjanjian yang tidak memenuhi unsur subjektif seperti perjanjian dibawah paksaan dan atau terdapat pihak dibawah umur atau dibawah pengawasan, maka perjanjian ini dapat dimintakan pembatalan (kepada hakim) oleh pihak yang tidak mampu termasuk wali atau pengampunya. Dengan kata lain, apabila tidak dimintakan pembatalan maka perjanjian tersebut tetap mengikat para pihak.

Beli-sewa adalah perjanjian yang tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Hukum Perdata, akan tetapi karena Buku III Undang-Undang Hukum Perdata menganut sistem terbuka, maka para pihak boleh membuat perjanjian yang tidak diatur secara khusus dalam KUHPerdata. Perjanjian yang diatur secara khusus dalam Buku III KUHPerdata disebut perjanjian nominat sedangkan perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdata disebut perjanjian innomat.

Pasal 1319 KUHPerdata menjelaskan setiap perjanjian nominat maupun perjanjian innomat tunduk kepada ketentuan umum hukum perjanjian. Dengan demikian perjanjian beli-sewa sebagai suatu perjanjian innomat juga tunduk kepada ketentuan umum tentang perjanjian seperti misalnya syarat sahnya perjanjian dan tentang wanprestasi.

Beli-sewa adalah suatu perjanjian campuran dimana terkandung unsur perjanjian jual-beli dan perjanjian sewa-menyewa. Dalam perjanjian beli-sewa

selama harga belum dibayar maka hak milik atas barang tetap berada pada si penjual sewa, meskipun barang sudah berada di tangan pembeli sewa, hak milik baru beralih dari penjual sewa kepada pembeli sewa setelah pembeli sewa membayar angsuran terakhir untuk melunasi harga barang.²³

Pasal 1236 KUHPerdara yang mengatur tentang perikatan-perikatan untuk memberikan sesuatu, menetapkan: si berhutang adalah berwajib memberikan ganti biaya, rugi dan bunga kepada si berpiutang, bila ia telah membawa dirinya dalam keadaan tak mampu untuk menyerahkan kebendaan atau telah tidak merawatnya sepatutnya guna menyelamatkannya.

Pasal 1239 KUHPerdara yang mengatur tentang perikatan-perikatan untuk berbuat sesuatu untuk tidak berbuat sesuatu juga menetapkan: tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu bila si berhutang (debitur) tidak memenuhi kewajibannya mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biayarugi dan bunga. Berdasarkan Pasal 1236 dan Pasal 1239 KUHPerdara ini, maka bila terdapat debitur yang wanprestasi atau berprestasi buruk, debitur itu wajib memberikan ganti rugi, biaya dan bunga.

Sewa-menyewa diatur dalam Pasal 1548 sampai dengan Pasal 1600 KUHPerdara. Pasal 1548 KUHPerdara menyatakan “Sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga oleh pihak tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya”. Perjanjian sewa-menyewa adalah suatu perjanjian

²³ Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media, halaman 64-65.

konsensual, artinya perjanjian tersebut menjadi sah dan mengikat pada saat tercapainya kesepakatan mengenai unsur-unsur pokoknya yaitu barang dan harga.²⁴

Menurut Wiryo Prodjodikoro, sewa menyewa barang adalah suatu penyerahan barang oleh pemilik kepada orang lain itu untuk memulai dan memungut hasil dari barang itu dan dengan syarat pembayaran uang sewa oleh pemakai kepada pemilik. Sementara menurut Yahya Harahap, sewa menyewa adalah persetujuan antara pihak yang menyewakan dengan pihak penyewa. Pihak yang menyewakan menyerahkan barang yang hendak disewa kepada pihak penyewa untuk dinikmati sepenuhnya.²⁵

Semua subjek hukum, baik manusia atau badan hukum dapat membuat suatu perjanjian yang menimbulkan perikatan diantara pihak-pihak yang membuat perjanjian tersebut. Perjanjian ini mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak yang melakukan perjanjian tersebut sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1548 KUHPerdata.

Perjanjian Kredit merupakan perjanjian antara debitur dan kreditur di mana hak dan kewajibannya termuat dalam perjanjian tersebut dan dikenal dengan perjanjian utang piutang, dimana terdapat unsur-unsur di dalamnya sebagai berikut:²⁶

²⁴ Eka Astri Maerisa. 2013. *Panduan Praktis Membuat Surat-surat Bisnis dan Perjanjian*. Jakarta: Visit Media, halaman 79.

²⁵ Klangeran. *Sewa – menyewa*. Melalui myklangeran.blogspot.co.id/2009/10/sewa-menyewa.html. Diakses pada 22 Maret 2018

²⁶ Salim. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUH Perdata*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 81.

1. Kepercayaan, yaitu keyakinan dari si pemberi kredit bahwa kredit tersebut akan dibayar kembali oleh sipenerima kredit dalam jangka waktu tertentu yang telah diperjanjikan.
2. Waktu, yaitu bahwa pemberian kredit dengan pembayaran kembali tidak dilakukan pada waktu yang bersamaan melainkan dipisahkan oleh tenggang waktu.
3. Risiko, yaitu bahwa setiap pemberian kredit mempunyai risiko akibat adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian kredit dengan pembayaran kembali. Semakin panjang jangka waktu pemberian kredit semakin tinggi resiko kredit tersebut.
4. Prestasi, atau objek kredit itu tidak saja diberikan dalam bentuk uang, tetapi juga dapat berbentuk barang dan jasa. Namun dalam objek kredit yang menyangkut uanglah yang sering dijumpai dalam praktek perkreditan.

Dapat disimpulkan bahwa prestasi yang wajib dilakukan oleh debitur atas kredit yang diberikan kepadanya adalah tidak semata-mata melunasi utangnya tetapi juga disertai dengan bunga sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya dan unsur-unsur yang terdapat dalam kredit yaitu kepercayaan, waktu, risiko dan prestasi.

Adapun tujuan utama pemberian kredit adalah sebagai berikut:²⁷

²⁷ Ardra.biz. *Tujuan Dan Fungsi Pemberian Pemberian Kredit Bank*. Melalui <https://ardra.biz/ekonomi/ekonomi-perbankan-lembaga-keuangan/tujuan-dan-fungsi-pemberian-kredit-bank/>. Diakses pada tanggal 25 Maret 2018

1. Mencari keuntungan yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit .
2. Membantu usaha nasabah Untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja.
3. Membantu pemerintah Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan diberbagai sektor.

Selain itu fasilitas kredit juga mempunyai fungsi sebagai berikut:²⁸

- a. Untuk meningkatkan daya guna uang.
- b. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang.
- c. Untuk meningkatkan daya guna barang.
- d. Meningkatkan peredaran barang.
- e. Sebagai alat stabilitas ekonomi.
- f. Untuk meningkatkan kegairahan berusaha.
- g. Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan.
- h. Untuk meningkatkan hubungan nasional.

Saat ini layanan internet telkom *speedy* mulai beralih ke layanan *indihome*.

Indihome merupakan layanan *triple play* yang terdiri dari: internet rumah (*Fixed Broadband Internet*), telepon rumah (*Fixed Phone*), dan tv interaktif (*Use Tv*).

²⁸*Ibid.*

. Sehingga sehubungan dengan hal tersebut pelanggan baru yang ingin berlangganan mau tidak mau harus berlangganan telepon rumah beserta tv kabel.²⁹

Sepanjang sesuai dengan ketentuan kontrak berlangganan, pelanggan atas biaya sendiri dapat melakukan IKR/G di alamat pelanggan untuk perluasan pemanfaatan *indihome* seperti *access point* (AP), hub, tambahan *set top box* (STB), *IP Camera*, komputer dan lainnya. Pemasangan IKR/G harus dilaksanakan oleh instalatur yang telah mendapatkan sertifikat sebagai Instalatur IKR/G. Dalam hal di lokasi pelanggan belum tersedia instalatur, maka pelanggan dapat meminta bantuan teknisi yang disediakan Telkom.³⁰

Mengenai ketentuan penggunaan *indihome* setiap pelanggan harus membayar tagihan-tagihan atas penggunaannya yaitu.³¹

1. Tagihan *indihome* memuat biaya yang terdiri dari: biayaindihome, biaya pemakaian lokal dan *SLJJ on net* yang melebihi kuota, biaya pemakaian lokal dan *SLJJ off net*, biaya pemakaian panggilan ke Telkomsel yang melebihi kuota, biaya panggilan ke seluler (non Telkomsel), biaya panggilan internasional, biaya fitur/konten/jasnita, biaya sewa perangkat *CPE*. Dan biaya lainnya seperti biaya materai, tagihan tunggakan, biaya mutasi dan denda karena tunggakan.

²⁹Mamumam. *Syarat Pasang Baru/Berlangganan Internet IndiHome (dulu Speedy)*. Melalui mamumam.blogspot.co.id/2015/04/syarat-pasang-baruberlangganan-indihome.html. diakses tanggal 22 Desember 2017.

³⁰Anonim. "syarat ketentuan indihome". Melalui indihome.co.id. Diakses tanggal 22 Desember 2017.

³¹*Ibid.*

2. Pembayaran *indihome* ditagihkan dalam satu *invoice (single invoice)*, sehingga pembayaran tagihan *indihome* menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/sebagian layanan *indihome*..
3. Informasi mengenai besarannya tagihan/rekening jasa layanan *indihome* dapat diperoleh oleh pelanggan dengan cara berlangganan *electronic billing system (eBS)* yang registrasinya melalui seluruh *channel* layanan Telkom.
4. Atas penggunaan layanan yang diberikan *indihome* kepada pelanggan maka apabila pelanggan tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom maka pelanggan harus siap untuk menerima sanksi yang diberikan pihak Telkom.
5. Pelunasan Tunggakan dalam penelitian ini adalah memberikan kewajiban masyarakat pengguna *indihome* yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom.
6. PT. Telkom Medan dalam penelitian ini adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini sebagai penyedia layanan *indihome*.

Pelunasan/Pembayaran adalah pemenuhan suatu perikatan sesuai dengan perjanjian. *Black's Law Dictionary* menyatakan bahwa *payment* ialah *the fulfillment of a promise or the performance of an agreement* (pembayaran adalah pemenuhan suatu janji atau pelaksana suatu kesepakatan).³²

Pasal 1389 dan Pasal 1390 menjelaskan bahwa pemenuhan prestasi dalam rangka pembayaran haruslah sesuai dengan perjanjiannya dan karena itu kreditur tidak dapat dipaksa menerima:

³² Ardra.biz. *Op. Cit.*

1. Barang yang berbeda atau lain dari yang diperjanjikan walaupun barang itu mempunyai nilai yang sama atau lebih.
2. Sebagian demi sebagian walaupun prestasi itu dapat dibagi-bagi.

Suatu pembayaran dianggap sah bila ditujukan kepada:³³

1. Kreditur, tetapi bila kreditur itu tidak cakap menerimanya maka pembayaran itu menjadi tidak sah, kecuali debitur dapat membuktikan bahwa kreditur sungguh-sungguh mendapat manfaat dari pembayaran itu (Pasal 1387 KUHPerdara)
2. Orang yang dikuasakan oleh kreditur, Hakim atau Undang-undang
3. Orang yang lain (orang yang tidak dikuasakan), dalam hal ini pembayaran baru sah bila kreditur telah menyetujuinya atau nyata kreditur telah mendapat manfaat (Pasal 1385 KUHPerdara)
4. Orang yang memegang surat piutang bila dilakukan dengan itikad baik (Pasal 1386 KUHPerdara)

C. Tinjauan Umum Perusahaan Telekomunikasi

Perusahaan Telekomunikasi sudah ada sejak masa Hindia Belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta. Sedangkan perusahaan Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) sendiri juga termasuk bagian dari perusahaan tersebut yang mempunyai bentuk badan usaha *Post-en Telegraafdiens* dengan *Staatsblad* No. 52 Tahun 1884 dan sejak Tahun 1905 perusahaan Telekomunikasi sudah berjumlah 38 perusahaan.

³³ R. Soeroso. 2010. *Perjanjian Di Bawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan Dan Aplikasi Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 31.

Pemerintah Hindia Belanda mengambil alih perusahaan tersebut yang berdasar kepada *Staatsblad* Tahun 1906 dan sejak itu berdirilah *PostTelegraaf en Telefondients* (*PTTDients*), dan perusahaan ini ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasar *Staatsblad* No. 419 Tahun 1927 tentang Indonesia *Bedrijven Weet* (I.B.W Undang-Undang Perusahaan Negara). Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,47%), dan 47,53% dimiliki oleh Publik, *Bank of New York*, dan Investor dalam Negeri.³⁴

Berikut kronologi sejarah PT. Telkom yang dapat dijelaskan sebagai berikut.³⁵

1. Tahun 1882 sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda.
2. Tahun 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama jawatan Pos, Telegraf dan (*Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT*).
3. Tahun 1945 Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.
4. Tahun 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

³⁴ Nova Andriatna. Profil Perusahaan Telkom Indonesia. Melalui novaandriatnas.wordpress.com/2015/10/11/profil-perusahaan-telkom-indonesia. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018

³⁵ Putra Jatim. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. Telkom). Melalui putrajatim.blogspot.co.id/2010/07/sejarah-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk.html. Diakses tanggal 05 Maret 2018.

5. Tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).
6. Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional.
7. Tahun 1980 PT Indonesian *Satellite Corporation* (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.
8. Tahun 1989 Undang-Undang No. 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.
9. Tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No. 25 Tahun 1991.
10. Tahun 1995 Penawaran Umum perdana saham Telkom (*Initial Public Offering*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995, sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*) di *Tokyo StockExchange*.

11. Tahun 1996 Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Bantendengan mitra PT *Aria West International* (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesiadengan mitra PT Bukaka Singtel.
12. Tahun 1999 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.
13. Tahun 2001 KOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dengan Indosat. Dengan transaksi ini, Telkom menguasai 72,72% saham Telkomsel. Telkom membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan Telkom.
14. Tahun 2002 Telkom membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. Telkom

menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore *Telecom*, dan demikian Telkom memiliki 65% saham Telkomsel, sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

15. Sejak 1 Juli Tahun 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara *de facto* meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa 6 telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional daerah regional.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (“Telkom”, “Perseroan”, atau “Perusahaan”) adalah penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom menyediakan layanan *InfoComm*, telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*) dan telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan.

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) dan 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.³⁶

Masing-masing divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (*Divisi Regional*) dan pusat keuntungan (*Divisi Network*), serta divisi lainnya yang mempunyai keuntungan internal secara terpisah. Divisi-divisi pendukung terdiri dari divisi pelatihan, divisi properti, divisi sistem informasi. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka kantor pusat diubah menjadi pusat biaya. Berlakunya kebijaksanaan dekonsentrasi menjadikan jumlah SDM menjadi lebih sedikit.

Telkom 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.

Dalam meningkatkan usahanya serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, PT.Telkom telah membuka kantor-kantor cabang dan perwakilan yang terdapat di berbagai regional yang terdiri dari 7 *DIVRE* yaitu: *Divre 1 Sumatera, Divre 2 Jakarta, Divre 3 Jawa Barat, Divre 4 Jawa Tengah & DIYogyakarta, Divre 5 Jawa Timur, Divre 6 Kalimantan, Divre 7 Kawasan Timur Indonesia.*

³⁶ *Ibid.*

PT. Telkom juga mempunyai anak perusahaan seperti, Telkomsel, Telkomvision/Indonusa, Infomedia, Graha Sarana Duta/GSD, Patrakom, Bangtelindo, PT. Finnet Indonesia. Menghadapi tantangan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan mobilitas dan konektivitas tanpa putus, Telkom telah memperluas portofolio bisnisnya yang mencakup telekomunikasi, informasi, media dan *edutainment* (TIME). Dengan meningkatkan infrastruktur, memperluas teknologi *Next Generation Network* (NGN) dan memobilisasi sinergi di seluruh jajaran Telkom Group, Telkom dapat mewujudkan dan memberdayakan pelanggan ritel dan korporasi dengan memberikan kualitas, kecepatan, kehandalan dan layanan pelanggan yang lebih baik.³⁷

Indonesia Digital HOME (disingkat *indihome*) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*), karena penawaran inilah Telkom memberi label *indihome* sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

Paket *indihome* juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan *home automation* sejak diluncurkannya *indihome* pelanggan yang berlangganan paket internet *Speedy* satu-per-satu diminta untuk beralih menggunakan *indihome*, karena layanan dagang *Speedy* akan segera diberhentikan pada tahun 2015.

³⁷ *Ibid.*

Indihome resmi diluncurkan pada Tahun 2015. *Indihome* juga merupakan salah satu program dari proyek utama TelkomIndonesia *Digital Network* 2015. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital.

Pelayanan *indihome* hanya bisa diterapkan pada rumah yang di wilayahnya terdapat tersedia jaringan serat optik dari Telkom (*FTTH*) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.³⁸

³⁸ Wikipedia. *Indonesia Digital Home*. Melalui id.wikipedia.org/wiki/Indonesia_Digital_HOME. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Yang Dilakukan PT. Telkom Dengan Konsumen

Pengguna Indihome

Suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu sewaktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya.

Kewajiban pihak yang satu adalah menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh pihak yang lain, sedangkan kewajiban pihak yang terakhir ini adalah membayar sewa. Jadi barang diserahkan tidak untuk dimiliki seperti halnya dalam jual-beli, tetapi hanya untuk dipakai, dinikmati kegunaannya. Dengan demikian maka penyerahan hanya bersifat penyerahan kekuasaan belaka atas barang yang disewa itu.

Seseorang diserahi suatu barang untuk dipakainya tanpa kewajiban membayar apapun, maka yang terjadi adalah suatu perjanjian pinjam-pakai. Jika si pemakai barang itu diwajibkan membayar, maka bukan lagi pinjam pakai, melainkan sewa-menyewa.³⁹

³⁹ R. Surbukti. *Op. Cit.*, halaman 40.

Definisi ini, telah tampak adanya asas *konsensualisme* dan timbulnya akibat hukum (tubuh/lenyapnya hak dan kewajiban). Unsur-unsur perjanjian, menurut teori lama adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. Adanya perbuatan hukum
2. Persesuaian pernyataan kehendak dari beberapa orang
3. Persesuaian kehendak harus dipublikasikan/dinyatakan
4. Perbuatan hukum terjadi karena kerja sama antara dua orang atau lebih
5. Pernyataan kehendak (*wilsverklaring*) yang sesuai harus saling bergantung satu sama lain
6. Kehendak ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum
7. Akibat hukum itu untuk kepentingan yang satu atas beban yang lain atau timbalbalik, dan
8. Persesuaian kehendak harus dengan mengingat peraturan perundang-undangan.

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.⁴¹Teori baru tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata, tetapi juga harus dilihat perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya. Ada tiga tahap dalam membuat perjanjian, menurut teori baru yaitu:⁴²

1. Tahap *Pracontractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan

⁴⁰ Salim. 2011. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 25

⁴¹ *Ibid.*, halaman 26

⁴² *Ibid.*

2. Tahap *Contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak
3. Tahap *Post Contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.

Pendapat ini tidak hanya mengkaji definisi kontrak, tetapi ia juga menentukan unsur-unsur yang harus dipenuhi supaya suatu transaksi dapat disebut kontrak.

Berikut 3 unsur kontrak, yaitu:

1. *The agreement fact between the parties* (adanya kesepakatan tentang fakta antara kedua belah pihak)
2. *The agreement as written* (persetujuan dibuat secara tertulis)
3. *The set of rights and duties created by (1) and (2)* (adanya orang yang berhak dan berkewajiban untuk membuat: (1) kesepakatan dan (2) persetujuan tertulis.

Kontrak atau perjanjian merupakan hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.

Unsur-unsur yang tercantum definisi yang terakhir adalah sebagai berikut:⁴³

1. Adanya hubungan hukum.

Hubungan hukum merupakan hubungan yang menimbulkan akibat hukum, akibat hukum adalah timbulnya hak dan kewajiban.

2. Adanya subjek hukum.

⁴³*Ibid.*, halaman 27

Subjek hukum, yaitu pendukung hak dan kewajiban.

3. Adanya prestasi.

Prestasi terdiri atas melakukan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

4. Dibidang harta kekayaan.

PT. Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dalam hal ini sebagai penyedia layanan *indihome* melakukan perjanjian terhadap konsumenjaringan dengan mengutamakan sistem beli-sewa.⁴⁴

Dalam melakukan perjanjian atas beli-sewa atas layanan *indihome* yang diadakan telkom, PT. Telkom menampilkan point perjanjian berupa tentang kewajiban, hak, tanggung jawab dan larangan bagi pelanggannya, yaitu:⁴⁵

1. Kewajiban Pelanggan.

- a. Pelanggan diwajibkan untuk 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.
- b. Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan *indihome* di alamat pelanggan.
- c. Memberikan izin kepada telkom untuk proses instalasi, perawatan dan perbaikan gangguan *indihome* di alamat pelanggan.

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018

- d. Membayar tagihan biaya jaringan dan/atau jasa layanan *indihomet* tepat pada waktunya sesuai ketentuan Telkom.
- e. Memelihara instalasi layanan *indihomedi* alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
- f. Melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan *indihomedi* alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan.
- g. Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindahtanganan hak dan tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan *indihome* kepada pihak lain.
- h. Memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan *indihomesementara* atau memutuskan kontrak ini.
- i. Menyerahkan perangkat CPE milik telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan *indihome*, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan *indihome*.

2. Hak Pelanggan

- a. Mendapatkan layanan *indihomesesuai* permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- b. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan *indihome*.
- c. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan *indihome* yang disediakan Telkom.

- d. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihomesesuai* dengan ketentuan Telkom.
- e. Mengajukan klaim tagihan *indihome* apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
- f. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihome* tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan jaringan.

Selain itu, Telkom dalam hal ini sebagai penyedia layanan *indihome* juga memiliki kewajiban, hak dan larangan, diantaranya:⁴⁶

1. Kewajiban Telkom

- a. Menyediakan layanan *indihome* di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- b. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan *indihome* kepada pelanggan.
- c. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan *indihome* yang disediakan Telkom, melalui brosur, leaflet, Plasa Telkom, 147 atau media lainnya.
- d. Memberikan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihomesesuai* dengan ketentuan Telkom.
- e. Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihome* tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018

- f. Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan *indihomedi* alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan.
- g. Menindak lanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan *indihome* kepada pihak lain.
- h. Menindak lanjuti permintaan pelanggan untuk berhenti berlangganan layanan *indihomesementara* atau memutuskan kontrak berlangganan.

2. Hak Telkom

- a. 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.
- b. Menerima pembayaran tagihan layanan *indihome* tepat pada waktunya sesuai ketentuan Telkom.
- c. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik Telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan *indihome*, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan *indihome*.
- d. 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.
- e. Menolak permintaan layanan *indihome* yang diajukan pelanggan apabila tidak memenuhi ketentuan teknis Telkom.

- f. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan *indihome* dapat berfungsi dengan baik.
 - g. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai dengan kontrak berlangganan.
 - h. Mengelola *Internet Protocol (IP)* baik statik maupun dinamik pada layanan akses internet *indihome* yang merupakan milik Telkom.
 - i. Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan *indihome*, pelanggan wajib memperkenankan Telkom untuk dapat memasuki dan memeriksa CPE di alamat pelanggan.
3. Larangan bagi Telkom yaitu, Telkom dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan layanan *indihome* dan dilarang mengenakan sanksi kepada pelanggan kecuali sesuai dengan ketentuan kontrak berlangganan.

Dibalik hak dan kewajiban yang dimiliki baik oleh pengguna maupun Telkom, Telkom dalam hal ini penyedia jaringan *indihome* juga memiliki sanksi bagi pelanggan yang melakukan kontrak berlangganan atas jaringan *indihome*, yaitu sebagai berikut:⁴⁷

1. Pelanggaran terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda sampai dengan pemutusan/pencabutan layanan *indihome* sesuai dengan ketentuan Telkom.

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018

2. Ketentuan pengisoliran, denda dan pemutusan/pencabutan layanan *indihome* bagi pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan *indihome* sebagai berikut:
 - a. Apabila pelanggan *indihome* tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada pelanggan *indihome* dikenakan denda total tagihan *indihome* atau minimum Rp.5000,-.
 - b. Apabila pelanggan *indihome* sampai dengan akhir bulan N tidak melakukan pembayaran, maka sambungan *indihome* diisolir (Telepon diisolir *Outgoing, Internet & IPTV* diisolir) mulai tanggal 1 bulan N+1.
 - c. Apabila pelanggan melakukan pembayaran *indihome* mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka dikenakan denda total tagihan *indihome* atau minimal Rp.10.000,- dan isolir layanan *indihome* dibuka.
 - d. Apabila pelanggan *indihome* tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada tanggal 1 bulan N+2 maka telkom melakukan pemutusan/pencabutan sambungan *indihome*.
3. Penenaan sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak mengurangi kewajiban pelanggan, ahli waris atau penggantinya untuk

melunasi seluruh tagihan/tunggakan layanan *indihome* termasuk dendanya kepada Telkom.

4. Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam kontrak berlangganan merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi Telkom untuk memberitahukan lebih dahulu kepada pelanggan atas pengenaan sanksi dimaksud.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan Indihome Pasca Pelunasan Tunggakan Oleh PT.Telkom Medan

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika), atau *Consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *Consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang/jasa tersebut nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana penggunaan tersebut.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formal makin terasa sangat penting mengingat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor penggerak pelaku usaha barang dan jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha yang dalam prakteknya tidak lepas dari keterkaitan dengan konsumen. Jadi secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang merasakan dampaknya.

Selain terdapat dalam Undang-undang perlindungan konsumen, hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen juga dapat ditemukan dalam

berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang juga memuat berbagai kaidah yang menyangkut hubungan dan masalah konsumen sekalipun peraturan perundang-undangan tersebut tidak khusus diterbitkan untuk konsumen, setidak-tidaknya dapat dijadikan dasar bagi hukum perlindungan konsumen.

Peraturan-peraturan itu terdiri atas:

1. Undang-undang dasar 1945, pembukaan, alinea ke- 4, yang berbunyi:
“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”
 - a. Pasal 27 ayat (2) undang-undang dasar 1945, yaitu: “Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”
 - b. Ketetapan majelis permusyawaratan rakyat 1993, yaitu:
“Meningkatkan pendapatan pelaku usaha dan melindungi kepentingan konsumen”.
2. Peraturan perundang-undangan lainnya.

Peraturan perundang-undangan yang memuat berbagai kaidah yang menyangkut konsumen, juga terdapat pada hukum perdata, hukum dagang, serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam peraturan perundang-undangan lainnya baik hukum perdata yang tidak tertulis, misalnya:

- a. BW (*Burgerlijk wetboek*, dalam bahasa Indonesia dikenal dengan undang-undang hukum perdata yang selanjutnya dalam skripsi ini disebut KUHPerdata), terutama dalam buku ke-2, ke-3, dan ke-4, yang

memuat berbagai kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan penyedia barang atau jasa konsumen.

- b. WvK (*Wetboek Van Koopandle*, dalam bahasa Indonesia dikenal dengan undang-undang hukum dagang yang untuk selanjutnya dalam skripsi ini disebut KUHD), buku kesatu, dan buku kedua yang mengatur tentang hak-hak dan kewajiban yang terbit dari jasa perasuransian dan pelayaran, Pasal 510 KUHD yang berbunyi: “setiap pemegang konsumen berhak untuk menuntut penyerahan barang kapal yang tersebut didalamnya dimana kapal itu berada”
- c. Peraturan perundang-undangan yang tergolong hukum publik, terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen. Dalam kaitan ini antara lain ketentuan hukum administrasi negara, dan hukum pidana. Hukum pidana sebagaimana yang terdapat dalam WvS (*Wetboek Van strafrecht*, dalam bahasa Indonesia dikenal dengan kitab undang-undang hukum pidana), seperti pencabutan ijin usaha, ijin praktik, atau perijinan lain yang diberikan. Selain itu juga penjatuhan penghukuman disiplin berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti tindakan administrasi terhadap tenaga kesehatan dan/atau sarana kesehatan; tindakan administrasi menteri perundang-undangan dan HAM terhadap pelanggaran Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatastindakan administrasi terhadap

pelanggaran Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

d. Kaidah-kaidah yang menyangkut perlindungan konsumen juga terdapat diluar KUHPerdata, KUHD, maupun KUHP, misalnya:

- 1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1976 Tentang Farmasi.
- 2) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal.
- 3) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1982 Tentang Ketentuan Pokok Pers.
- 4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Perindustrian.
- 5) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenaga Listrikan.
- 6) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 Tentang Perumahan Dan Pemukiman.
- 7) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkereta Apian.
- 8) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang LaluLintas Dan Angkutan Jalan.
- 9) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Wajib Daftar Perusahaan..
- 10) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 Tentang *World Trade Organization*.
- 11) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 Tentang Undang-Undang Pangan.

- 12) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
 - 13) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- e. Dalam hukum adat juga terdapat beberapa prinsip yang dapat dijadikan dasar perlindungan kepada konsumen. Prinsip-prinsip hukum adat yang dapat dijadikan dasar perlindungan kepada konsumen terdiri dari prinsip kekerabatan yang kuat dalam masyarakat hukum adat. Prinsip keseimbangan magis atau keseimbangan alam, dan prinsip terang pada pembuatan transaksi.⁴⁸

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu yang esensial dalam perekonomian negara.⁴⁹

Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik kedudukan konsumen dari yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya pelaku usaha yang menjadi lemah.

⁴⁸Susanti Adi Nugroho. 2005. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, halaman 69-71

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha bukan merupakan hal baru. Hal ini disebabkan banyaknya transaksi yang dibuat di luar peraturan yang ada. Dalam perkembangannya konsumen semakin menyadari akan hak-haknya dan berjuang dalam hal konsumen menerima prestasi yang tidak sesuai dengan isi kontrak, barang yang dibeli kualitasnya tidak bagus atau ada cacat tersembunyi yang merugikan konsumen dan adanya unsur penipuan atau paksaan dalam melakukan transaksi.⁵⁰

Pengertian perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni sebagai berikut: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut di atas cukup memadai. “Kalimat yang menyatakan ‘segala yang menjamin adanya kepastian hukum’, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen”

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad

⁵⁰ Mohammadwildasite. *Perlindungan Konsumen*. Melalui mohammadwildasite.wordpress.com/perlindungan-konsumen/. Diakses pada tanggal 08 Maret 2018.

sembilan belas. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen:⁵¹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/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 konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pembinaan 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 semestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

⁵¹ Abdul Halim Barkatullah. *Op. Cit.*, halaman 33-34.

Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.

Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka tujuan dari perlindungan konsumen adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

Pentingnya perlindungan terhadap konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen).⁵² Dalam hal terjadi

⁵² Abdul Halim Barkatullah, *Loc. Cit.*

pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu:⁵³

Pada kelompok pertama kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai:

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (*investor*).
2. Penghasil atau pembuat barang dan/atau jasa (pelaku usaha).
3. Penyalur barang atau jasa.

Sedangkan pada kelompok kedua terdapat:

1. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial).
2. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non-komersial).

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap nasib masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan:

⁵³ Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 33.

1. Tingkat pembangunan masing-masing negara
2. Pertumbuhan industri dan teknologi, dan
3. Filosofi dan kebijakan pembangunan

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Terhadap posisi tawar konsumen yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hal itu dikarenakan salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.⁵⁴

Hak konsumen dalam menggunakan jaringan *indihome* sesuai dengan aturan PT. Telkom adalah:⁵⁵

- a. Mendapatkan layanan *indihome* sesuai permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- b. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan *indihome*.
- c. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan *indihome* yang disediakan Telkom.
- d. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihome* sesuai dengan ketentuan Telkom.
- e. Mengajukan klaim tagihan *indihome* apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.

⁵⁴ *Ibid.*, halaman 24

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

- f. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) *indihome* tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen *indihome* juga mempunyai beberapa kewajiban yaitu:⁵⁶

- a. Membayar biaya pemasangan sambungan layanan *indihome* (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya aktivasi fitur/konten/jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan Telkom.
- b. Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan *indihome* di alamat pelanggan.
- c. Memberikan izin kepada Telkom untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan *indihome* di alamat pelanggan.
- d. Membayar tagihan biaya jaringan dan/atau jasa layanan *indihome* tepat pada waktunya sesuai ketentuan Telkom.
- e. Memelihara Instalasi layanan *indihome* di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
- f. Melaporkan kepada Telkom jika sambungan layanan *indihome* di alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan.
- g. Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan *indihome* kepada pihak lain.

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

- h. Memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan *indihomes* sementara atau memutuskan kontrak berlangganan.
- i. Menyerahkan perangkat CPE milik Telkom yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan *indihome*, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan *indihome*.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Terkhusus kewajiban PT. Telkom terhadap pelanggan *indihome* yaitu:

Dimana pihak yang menyewakan mempunyai kewajiban:

- a. Menyerahkan barang yang disewakan kepada si penyewa.
- b. Memelihara barang yang disewakan sedemikian hingga itu dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan.
- c. Memberikan kepada sipenyewa kenikmatan tenteram dari barang yang disewakan selama berlangsungnya persewaan.

Selanjutnya ia diwajibkan selama waktu sewa, menyeluruh melakukan pembetulan-pembetulan pada barangnya yang disewakan yang perlu dilakukan terkecuali pembetulan-pembetulan kecil yang menjadi wajibnya si penyewa juga ia harus menanggung si penyewa terhadap semua cacat dari barang yang disewakan yang merintangi pemakaian barang itu, biarpun pihak yang menyewakan itu sendiri tidak mengetahuinya pada waktu dibuatnya perjanjian sewa-menyewa, jika cacat-cacat itu telah mengakibatkan sesuatu kerugian bagi si penyewa diwajibkan memberikan ganti rugi (Pasal 1551 dan 1552).

Telkom juga memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan *indihomedi* alamat pelanggan atas permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.⁵⁷

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

Dibalik kewajiban yang menjadi tugas Telkom, dalam hal ini perlindungan bagi konsumen yaitu berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Walaupun

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidyah Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi menjadi tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁵⁸

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 wajar dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

C. Hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Yang Dilakukan PT. Telkom Medan

Perlindungan hukum terhadap konsumen atau lebih kerap dikenal sebagai perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.⁵⁹

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usahadan

⁵⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, halaman 25

⁵⁹ Ahmadi Miru, *Op. Cit.*, halaman 1

konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁶⁰

Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara pihak tidak dapat selamanya berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya.

Dalam praktik transaksi bisnis konsumen yang merupakan suatu transaksi yang dilakukan pelaku usaha dan konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu, sering menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah.⁶¹

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen yaitu dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang/jasa. Oleh karena itu, segala perbuatan yang melanggar hak konsumen harus dihindari. Pelaku usaha perlu memperhatikan apa saja perbuatan-perbuatan usaha yang dilarang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen harus bergantung terhadap keahlian dan pelaku usaha, maka pelaku usaha tidak hanya berkewajiban memberikan produk yang sesuai dengan klaim yang dibuatnya. Namun juga harus berhati-hati untuk mencegah kerugian konsumen, meskipun pelaku usaha secara eksplisit menolak pertanggungjawaban

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

seperti ini dan konsumen menerima penolakan tersebut dalam bentuk perjanjian klausula baku.⁶²

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataannya bisa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa ditemuinya di tempat lain.⁶³ Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun memojokkan.

Posisi konsumen secara umum berada dalam posisi tawar lemah didasarkan pada beberapa argumentasi, yaitu:⁶⁴

1. Dalam masyarakat modern, pelaku usaha ,menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara massal.
2. Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produk barang dan jasa yang diterimanya.
3. Metode periklanan modern yaitu melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.

⁶² Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, halaman 66.

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

4. Pada dasarnya konsumen berada pada posisi tawar yang tidak seimbang, karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai.

Posisi tawar konsumen dipengaruhi oleh konsep-konsep pemasaran yang berubah dari waktu ke waktu, sebagai berikut:⁶⁵

1. Memfokuskan pada produk dan pelaku usaha, dengan membuat produk yang baik berdasarkan standar dan nilai internal. Hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh laba, dengan menjual atau membujuk konsumen potensial untuk menukar uangnya dengan produk pelaku usaha.
2. Fokus pemasaran dari produk kepada konsumen, sasaran masih tetap pada laba, tapi cara pencapaian menjadi lebih luas dengan cara sistem pemasaran yang baru (*marketing mix*) atau 4P (*product, price, promotion and place*) produk, harga, promosi dan saluran bisnis.
3. Sebagai konsep baru dalam pemasaran, dengan pembaharuan dari konsep pemasaran menjadi strategi. Konsep strategi pemasaran pada dasarnya merubah fokus pemasaran dari konsumen atau produk kepada konsumen dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas. Disamping itu juga terjadi perubahan pada tujuan pemasaran, yaitu dari laba menjadi keuntungan pihak yang berkepentingan (yaitu orang perorangan atau kelompok yang mempunyai kepentingan dalam

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

kegiatan pelaku usaha termasuk didalamnya karyawan, manajemen, konsumen, masyarakat, dan negara).

Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 9 menjelaskan bahwa produk barang/jasa yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan secara tidak benar (manipulasi) oleh pelaku usaha dilarang seolah barang/jasa itu:

1. Telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
2. Dalam keadaan baik atau buruk.
3. Telah mendapatkan atau memiliki sponsor persetujuan perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
4. Dibuat oleh perusahaan yang memiliki sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
5. Barang/jasa tersebut tersedia.
6. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
7. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
9. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang/jas lain.
10. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, serta tidak mengandung resiko atau efeksamping tanpa keterangan yang lengkap.
11. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Bertolak dari rangkaian perubahan konsep pemasaran tersebut, posisi tawar konsumen menjadi semakin lemah, yang membutuhkan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan pemikiran yang luas. Hal ini penting mengingat kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal barang/jasa diproduksi selama dalam proses produksi sampai pada saat distribusi, sehingga sampai di tangan konsumen untuk dimanfaatkan secara maksimal.⁶⁶

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1), barang/jasa yang dilarang sebagai berikut:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan;
3. Tidak sesuai dengan ukuran takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau ketereangan barang dan/atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tersentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjual barang jasa tersebut;

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan ke dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

Disamping itu, pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud (Pasal 8 ayat (2) UUPK).

Berdasarkan aturan, perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bersama antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 perjanjian diikat melalui rumusan-rumusan berikut ini:

1. Kesepakatan yang bebas;
2. Dilakukan oleh pihak yang demi hukum dianggap cakap untuk bertindak untuk melakukan suatu prestasi tertentu; dan

3. Prestasi tersebut haruslah suatu prestasi yang diperkenankan oleh hukum, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat (suatu klausula yang halal).

Dalam praktiknya perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. pelaku usaha memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih mementingkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha itu sendiri.⁶⁷ Ketentuan klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang lebih dominan (pelaku usaha) klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya. Akibatnya, konsumen sebagai pihak yang tidak dominan menerima begitu saja, tanpa bisa bernegosiasi sedikit pun.

Berdasarkan hal tersebut diatas, adapun yang menjadi hambatan perlindungan hukum terhadap pemakai yang dilakukan PT. Telkom Medan yaitu, mereka merancang format klausula baku dan isi perjanjian yang menyatakan PT.Telkom memiliki kedudukan yang lebih kuat, dan tentu saja dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula yang menguntungkannya. Serta bukan tidak mungkin juga meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidyah Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika.⁶⁸

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/jasa yang dibeli 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 biasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidya Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

8. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk pengembanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca dengan jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang 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.

Atas dasar kondisi yang tidak seimbang ini, UUPK mengatur tentang ketentuan perjanjian baku dan pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. UUPK merumuskan klausula baku bahwa setiap aturan dan ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang ditetapkan dalam sebuah dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁶⁹

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Fidyah Ulfah sebagai Officer 1 Logistic Planing & Evaluation Kantor Divisi Regional I Sumatera Utara, tanggal 21 Februari 2018.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat ditarik mejadi sebuah kesimpulan, diantaranya:

1. Bentuk perjanjian yang dilakukan PT. Telkom dengan konsumen pengguna *indihome* yaitu melakukan perjanjian/kontrak penggunaan jaringan dengan sistem beli-sewa. Dalam melakukan perjanjian/kontrak atas beli-sewa atas layanan *indihome* yang diadakan Telkom, PT. Telkom menampilkan beberapa point perjanjian berupa tentang kewajiban, hak, tanggung jawab dan larangan bagi Pelanggannya, dan tidak hanya itu, didalam perjanjian tersebut PT. Telkom juga menjelaskan apa saja yang menjadi hak, kewajiban, tanggung jawab serta larangan yang dimilikinya.
2. Perlindungan hukum terhadap pemakai jaringan *indihome* pasca pelunasan tunggakan oleh PT. Telkom Medan yaitu: PT. Telkom memberikan pelayanan yang baik, dan transparan mengenai layanan *indihome*, memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai spesifikasi teknis, memberikan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*), memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan tidak terpenuhi, menindak lanjuti laporan pelanggan apabila terjadi kerusakan/gangguan, laporan pemindahan hak tanggung jawab, dan permintaan untuk berhenti berlangganan.

3. Hambatan perlindungan hukum terhadap pemakai yang dilakukan PT. Telkom medan yaitu, Dalam prakteknya perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Pelaku usaha memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih mementingkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha itu sendiri, sementara pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud (Pasal 8 ayat (2) UUPK). Ketentuan klausula baku yang dibuat oleh pihak yang lebih dominan pelaku usaha klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lainnya. Akibatnya, konsumen sebagai pihak yang tidak dominan menerima begitu saja, tanpa bisa bernegosiasi sedikit pun.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat menjadi catatan kita bersama guna meminimalisir kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan serupa pada masa yang akan datang, diantaranya:

1. Adanya keseimbangan perlindungan konsumen dengan pelaku usaha, dengan cara meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, karena posisi pelaku usaha selama ini lebih kuat daripada konsumen. Salah satu cara yang paling utama dalam mencapai keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan menegakkan hak-hak konsumen, diantaranya hak untuk

memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi, dan hak untuk didengar.

2. Pelaku usaha diwajibkan, baik selama waktu sewa, maupun menyeluruh untuk melakukan pembetulan-pembetulan pada barang yang disewakannya terhadap konsumen atas perbaikan yang perlu dilakukan terkecuali pembetulan kecil yang menjadi wajibnya si penyewa, agar terciptanya hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif terhadap konsumen.
3. PT. Telkom dalam hal ini sebagai penyedia layanan jaringan *indihom* kiranya dapat melakukan representasi yang benar, transparan dan jujur terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Dalam kaitannya misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur yang tidak selamanya memuat informasi yang benar, karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang di promosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutup-tutupi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Abdul R.Saliman. 2010. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bambang Sunggono. Edisi 1.Cetakan 15. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.
- Celina Tri Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Danang Sunyoto. 2016. *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Eka Astri Maerisa. 2013. *Panduan Praktis Membuat Surat-surat Bisnis dan Perjanjian*. Jakarta: Visit Media.
- Prof. R. Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia.
- R. Soeroso. 2010. *Perjanjian Di Bawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan Dan Aplikasi Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Salim. 2007. *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUH Perdata*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- . 2010. *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- . 2011. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media.
- Susanti Adi Nugroho. 2005. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.

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

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1976 tentang farmasi;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang metrologi legal;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 1982 tentang ketentuan pokok pers;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1984 tentang perindustrian;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1985 tentang tenaga listrik;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1992 tentang perumahan dan pemukiman;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1992 tentang perkeretaapian;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 tentang lalulintas dan angkutan jalan;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 tentang wajib daftar perusahaan;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1994 tentang *world trade organization*;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1996 tentang undang-undang pangan;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

C. Internet, Karya Ilmiah dan Lain-Lain

Anonim. "syarat ketentuan indihome". Melalui <https://indihome.co.id>. Diakses tanggal 22 Desember 2017.

Ardra.biz. *Tujuan Dan Fungsi Pemberian Pemberian Kredit Bank*. Melalui <https://ardra.biz/ekonomi/ekonomi-perbankan-lembaga-keuangan/tujuan-dan-fungsi-pemberian-kredit-bank/>. Diakses pada tanggal 25 Maret 2018

Klangenan. *Sewa – menyewa*. Melalui <https://myklangenan.blogspot.co.id/2009/10/sewa-menyewa.html>. Diakses pada 22 Maret 2018.

Mamumam. *Syarat Pasang Baru/Berlangganan Internet IndiHome (dulu Speedy)*. Melalui <https://mamumam.blogspot.co.id/2015/04/syarat-pasang-baruberlangganan-indihome.html>. diakses tanggal 22 Desember 2017.

Mohammadwildasite. *Perlindungan Konsumen*. Melalui <https://mohammadwildasite.wordpress.com/perlindungan-konsumen/>. Diakses pada tanggal 08 Maret 2018.

Nova Andriatna. *Profil Perusahaan Telkom Indonesia*. Melalui <https://novaandriatnas.wordpress.com/2015/10/11/profil-perusahaan-telkom-indonesia>. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.

Putra Jatim. *Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. Telkom)*. Melalui <https://putrajatim.blogspot.co.id/2010/07/sejarah-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk.html>. Diakses tanggal 05 Maret 2018.

Wikipedia. *Indonesia Digital Home*. Melalui https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia_Digital_HOME. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.

Yolanda Datya Rulyanti. 2016. *Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk Indihome Fiber*. Melalui <https://anzdoc.com/jurnal-karya-ilmiah-hubungan-hukum-antara-pt-telkom-dengan-p.html+%&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id>. Diakses pada 22 Februari 2018



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama Lengkap : AMIRATUL FATIHAH
NPM : 1406200528
Program Studi : ILMU HUKUM /HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN (Studi pada PT. TELKOM Medan)

Pembimbing I : FAISAL RIZA, S.H., M.H.
Pembimbing II : MIRSA ASTUTI, S.H., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONS. LANJUTAN	PARAF
15/3-10	pengarahan skripsi		
19/3-10	penulisan bab II, bab III serta buku panduan		
27/3-10	Bab III		
23/3-10	katipn, lampiran ACC untuk dilampirkan ke Pemb. I		
27/3-2018	tanbahkan isi Bab II		
28/3-2018	Perbaiki bab I - III - IV footnote		
2/4-2018	Periksa buku / Daftar pustaka		
3/4-2018	ACC diutamakan kemudian sidang		

Diketahui Dekan

Ida Hanifah, S.H., M.H.

Pembimbing I

Faisal Riza, S.H., M.H.

Pembimbing II

Mirsa Astuti, S.H., M.H.