

**TANGGUNG JAWAB PT TELKOM INDONESIA TBK
DALAM LAYANAN DIGITAL MELALUI INDIHOME
KEPADA KONSUMEN DI KOTA MEDAN**

*Me B. S. Daud
Jd 15 - B - 2022*

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

Vivi Zulviani

1806200258



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menggunakan surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa tanggal 04 Oktober 2022, Jam 8:30WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : VIVI ZULVIANI
NPM : 1806200258
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT TEKOM INDONESIA TBK
DALAM LAYANAN DIGITAL MELALUI INDIHOME
KEPADA KONSUMEN DI KOTA MEDAN

Dinyatakan : (B+) Lulus Yudisium dengan predikat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian ulang
() Tidak Lulus

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

PANITIA UJIAN

Ketua

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

Sekretaris

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. M.SYUKRAN YAMIN LUBIS, SH., CN., M.Kn
2. GUNTUR RAMBEY, SH., M.H
3. RAHMAT RAMADHANI, SH., M.H



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [ig umsumedan](#) [t umsumedan](#) [y umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

Nama : Vivi Zulviani
Npm : 1806200258
Prodi/Bagian : Ilmu Hukum/Hukum Bisnis
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PT TEKOM INDONESIA TBK
DALAM LAYANAN DIGITAL MELALUI INDIHOME
KEPADA KONSUMEN DI KOTA MEDAN

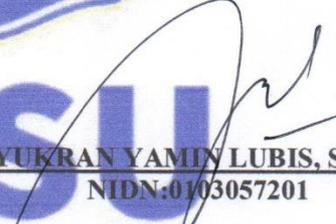
Pendaftaran : 14 September 2022

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

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM PEMBIMBING


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


M.SYUKRAN YAMIN LUBIS, SH., CN., M.Kn
NIDN:0103057201

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila diperlukan surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : VIVI ZULVIANI
NPM : 1806200258
PRODI/BAGIAN : ILMUHUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT TELKOM
INDONESIA TBK DALAM LAYANAN
DIGITAL MELALUI INDIHOME KEPADA
KONSUMEN DI KOTA MEDAN



DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 15 Agustus 2022
DOSEN PEMBIMBING

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

M.SYUKRAN YAMIN LUBIS,S.H., CN., M.Kn

NIDN:0103057201



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahumsumedan](#) [umsuumsu](#) [umsuumsu](#) [umsuumsu](#) [umsuumsu](#)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Nama : Vivi Zulviani
Npm : 1806200258
Program : Strata-I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Bisnis
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di kota Medan

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

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

Medan, 16 September 2022

Saya yang menyatakan

UMSU


VIVI ZULVIANI

Unggul | Cerdas | Terpercaya **1806200258**



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

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahumsumedan](#) [umsuumsu](#) [umsuumsu](#) [umsuumsu](#) [umsuumsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : VIVI ZULVIANI
NPM : 1806200258
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PT TELKOM INDONESIA TBK
 DALAM LAYANAN DIGITAL MELALUI INDIHOME
 KEPADA KONSUMEN DI KOTA MEDAN
PEMBIMBING : M. SYUKRAN YAMIN LUBIS., CN., M.Kn.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
05-01-2022	Diskusi Judul & Rumusan masalah	
20-01-2022	Revisi Proposal	
24-01-2022	Acc Semprio untuk di seminarakan	
06-03-2022	Penyerahan Skripsi	
08-06-2022	Perbaikan Bab I & Bab II (Periksa penulisan)	
17-06-2022	Revisi Bab III	
12-08-2022	Revisi Bab IV	
13-08-2022	Badan Buku	
14-08-2022	Acc Skripsi	

Diketahui,
 a.n. DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(M. SYUKRAN YAMIN LUBIS., CN., M.Kn.)

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PT TELKOM INDONESIA TBK DALAM LAYANAN DIGITAL MELALUI INDIHOME KEPADA KONSUMEN DI KOTA MEDAN

Vivi Zulviani

Jasa telekomunikasi menjadi salah satu kebutuhan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Dengan menyediakan beragam layanan (*multi service*) bagi pelanggannya yaitu: layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan *tripleplay*. Indihome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*, *Phone* (Telepon Rumah), dan IPTV (*UseTV Cable*) atau TV berlangganan. Dalam hal ini PT Telkom Indonesia Tbk sebagai penyedia jasa Indihome menjadi hal yang diteliti dalam penulisan ini. Disini penulis ingin melihat bagaimana tanggung perusahaan tersebut jika terjadi kerusakan pada wayar tersebut atau terjadi kebakaran yang disebabkan kabel.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan hukum PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome kepada konsumen di kota Medan, hak dan kewajiban PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome terhadap konsumen di kota Medan, tanggung jawab PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome terhadap konsumen di kota Medan. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan yakni penelitian terhadap data-data primer yang diperoleh dilapangan.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa Indihome dapat memberikan manfaat bagi para pelanggan karena dengan pembuatan. Dalam strategi komunikasi pemasaran, hal ini bisa diilustrasikan dengan para pelanggan akan mencari informasi mengenai *brand* atau produk yang mereka akan gunakan atau inginkan. Maka disitulah peran perusahaan untuk mengikat baik para konsumennya dengan komunikasi yang baik dengan pelanggannya. Di dalam hubungan hukum tersebut ada hak dan kewajiban masing-masing pihak. Seperti transaksi pada umumnya dalam pelaksanaannya melibatkan dua pihak diantaranya penjual dan pembeli, masing-masing dari pelaku transaksi memiliki hak dan kewajiban yang harusnya dilaksanakan dengan penuh kesadaran.

Kata Kunci: Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk, Layanan Digital Indihome, Konsumen

KATA PENGANTAR

سَمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamualaikum Warahtullahi Wabarakatuh.

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan.**

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

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak M. Syukran Yamin Lubis, S.H., CN., M.Kn selaku Pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, masukan, dan arahan sehingga skripsi ini selesai. Kemudian disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar di Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta kepada seluruh Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Secara khusus dengan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Ayahanda Zulkarnain Ismail dan Ibunda tercinta Rosmaini selaku orang tua penulis yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan curahan kasih sayang. Terimakasih atas doa yang tulus dan dukungan tiada henti, motivasi serta cinta yang diberikan. Juga kepada abang saya Zaini Agusri selaku saudara kandung penulis, serta keluarga penulis lainnya yang tidak dapat diutarakan satu persatu yang sedikit banyaknya telah berperan dalam mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tiada hal yang paling indah, kecuali persahabatan, untuk itu dalam kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat penulis yang telah banyak berperan, terutama, Yollensia Griferiana Harahap ,Sarah Rosanna Anwar ,Putri Anggi nauli ,Anre Trin nugroho,Muhammad Satria Sagala, Ulfi Syari Devi,Hilda Nisti, Wiwit Febrianti Aritonang,Zafira, Riska Salsabila yang sudah menjadi teman baik selama kuliah dan menjadi tempat diskusi dikala gundah maupun senang serta teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua kebaikannya semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun didasari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu,

diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 20 Juli 2022

Hormat Saya

Penulis,

Vivi Zulviani

NPM.1806200258

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang	1
1 Rumusan Masalah	10
2 Faedah Penelitian	11
B Tujuan Penelitian.....	11
C Definisi Operasional	12
D Keaslian Penelitian.....	13
E Metode Penelitian	15
1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	15
2 Sifat Penelitian	16
3 Sumber Data.....	17
4 Alat Pengumpul Data	18
5 Analisis Data	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Tanggung Jawab	19
1 Pengertian Tanggung Jawab	19
2 Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab.....	20
B. Layanan Digital Indihome	22
1 Pengertian Layanan Digital	22
2 Jenis-Jenis Layanan Digital Indihome.....	22
3 Layanan Digital Perbankan	26

C. Konsumen.....	27
1 Pengertian Konsumen	27
2 Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	28
3 Hubungan Konsumen Dan Pelaku Usaha	33
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hubungan Hukum PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Memberikan Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan.....	39
B. Hak Dan Kewajiban PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Memberikan Layanan Digital Terhadap Konsumen Di Kota Medan.....	69
C. Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Memberikan Layanan Digital Terhadap Konsumen Di Kota Medan	75
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	
1. Daftar Wawancara	
2. Surat Keterangan Riset	

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi di era digital dan globalisasi seperti sekarang, khususnya dalam bidang telekomunikasi, informasi dan media dimana kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan solusi dan inovasi yang lebih kreatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Indonesia. Pengguna internet dan teknologi di era digital seperti sekarang semakin pintar dan menuntut segala sesuatunya bisa dikendalikan, lebih fleksibel serta dapat memudahkan kegiatan di kehidupan sehari-hari dimanapun dan kapanpun. Perkembangan teknologi digital juga memberikan dampak dan manfaat yang banyak di setiap kota berkembang di Indonesia. Perihal perbaikan kualitas pelayanan tersebut memacu para penyedia jasa untuk kembali memperbaiki setiap elemen bisnisnya.¹

Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kotler mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan

¹ Luthfia Zein Pettarani ,”Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom IndiHome Makassar” ,Jurnal Ilmu Ekonomi ,Vol 2. No. 4, 2019 halaman 151.

menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.²

Pemakaian internet dan bisnis melalui internet berkembang sangat pesat, sehingga sektor hukum pun diminta untuk turun tangan sehingga dalam bisnis melalui internet seperti itu, dapat dicapai ketertiban dan kepastian dalam berbisnis, di samping tercapai pula unsur keadilan bagi para pihak dalam berbisnis. Berbisnis lewat internet (dengan menggunakan perangkat elektronik) ini sering disebut dengan *electronic commerce (E-Commerce)* atau *electronic business (E-Business)*. Yang dimaksud dengan istilah e-commerce adalah suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik.

Dengan demikian, pada prinsipnya bisnis dengan e-commerce merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat (*paperless trading*). Meskipun antara istilah e-

² Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", Jurnal Manajemen, Vol. 11 No. 2, September 2016, halaman 266.

commerce dengan istilah *e-business* sering di pertukarkan, sebenarnya terdapat perbedaan yang prinsip di antara kedua istilah tersebut, Istilah *e-commerce* dalam arti sempit diartikan sebagai suatu transaksi jual beli atas suatu produk barang, jasa atau informasi antar mitra bisnis dengan memakai jaringan komputer yang berbasiskan kepada internet. Sedangkan *e-commerce* dalam arti luas diartikan sama dengan istilah *e-business*, yakni mencakup tidak hanya transaksi online, tetapi juga termasuk layanan pelanggan, hubungan dagang dengan mitra bisnis, dan transaksi internal dalam sebuah organisasi. Suatu kegiatan *e-commerce* dilakukan dengan orientasi-orientasi sebagai berikut:

1. Pembelian on line (*on-line transaction*).
2. Komunikasi digital (*digital communication*), yaitu suatu komunikasi secara elektronik.
3. Penyediaan jasa (*service*), yang menyediakan informasi tentang kualitas produk dan informasi instan terkini.
4. Proses bisnis, yang merupakan sistem dengan sasaran untuk meningkatkan otomatisasi proses bisnis.
5. Market of one, yang memungkinkan proses customization produk dan jasa untuk diadaptasikan pada kebutuhan kebutuhan bisnis³

³ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti 2017) halaman 408.

Jika ditinjau dari sudut para pihak dalam bisnis *e-commerce*, maka yang merupakan jenis-jenis transaksi dari suatu kegiatan *e-commerce* adalah sebagai berikut:

1. Business to Business (B2B). Merupakan penjualan produk atau jasa yang diberikan oleh satu bisnis dan diperuntukan untuk bisnis lainnya
2. Business to Consumer (B2C). Merupakan transaksi ritel dengan pembeli individual.
3. Consumer to Consumer (C2C). Merupakan transaksi dimana konsumen menjual produk secara langsung kepada konsumen lain-nya. Dan juga seorang individu yang mengiklankan produk barang atau jasa, pengetahuan, maupun keahliannya disalah satu situs lelang.
4. Consumer to Business (C2B). Merupakan individu yang menjual produk atau jasa kepada organisasi dan individu yang mencari penjual dan melakukan transaksi.
5. Non-Business Electronic Commerce. Dalam hal ini meliputi kegiatan non bisniss seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain
6. Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce. Kegiatan ini meliputi semua aktivitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa dan informasi, menjual produk perusahaan kepada karyawan dan lain-lain.⁴

⁴ *Ibid.*, halaman 409.

Konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik baik situasi maupun kondisi ⁵

Aspek Tanggung Jawab Pelaku Usaha di atur didalam Undang-Undang No 9 tahun 1999 dalam transaksi e-commerce, dalam hal ini apabila konsumen menemui barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian. Aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Nusa Media: Bandung 2019), halaman 1.

nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini dapat berupa kerusakan, pencemaran barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Aspek tanggung jawab ini tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa, namun juga bagi pelaku usahaperiklanan serta importir barang atau penyedia pelaku jasa asing.⁶

Dalam praktiknya perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Produsen (pelaku usaha) memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha itu sendiri. Mengapa hal itu terjadi Ketentuan

⁶ Dedy Pariadi "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen" Jurnal Hukum & Pembangunan No. 3 Mei, halaman 654 .

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 dominant menerima begitu saja, tanpa bisa bernegosiasi sedikit pun. Atas dasar kondisi yang tidak seimbang ini, UU Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan perjanjian baku dan pencantuman Klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.

Akibatnya konsumen sebagai pihak yang tidak dominan menerima begitu saja, tanpa bisa bernegosiasi sedikitpun. Atas dasar kondisi yang tidak seimbang ini, UU Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan perjanjian baku dan pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. UU Perlindungan Konsumen merumuskan klausula baku bahwa "setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang ditetapkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen".⁷

Perusahaan berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan ("UU Dokumen Perusahaan"), "Perusahaan" adalah setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus-menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba, baik yang diselenggarakan oleh orang-perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

⁷ Abdul Halim Barkatullah Op.Cit.halaman,54.

Menurut Pemerintah Belanda, yang pada waktu itu membacakan "*memorie van toelichting*" rencana undang-undang "*Wetboek Van Koophandel*" di muka Parlemen, menerangkan bahwa yang disebut "perusahaan" ialah keseluruhan perbuatan, yang dilakukan secara tidak terputus-putus, dengan terang-terangan, dalam kedudukan tertentu dan untuk mencari laba (bagi dini sendiri). Menurut Prof. Molengraaff, perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar, untuk mendapatkan penghasilan, dengan cara memperniagakan barang-barang menyerahkan barang-barang, atau mengadakan perjanjian-perjanjian perdagangan.⁸

Di sini Molengraaff memandang perusahaan dari sudut "ekonomi". Perusahaan swasta yaitu perusahaan yang modalnya seluruhnya dimiliki oleh swasta dan tidak ada campur tangan Pemerintah. Perusahaan swasta ada tiga macam, yaitu: Perusahaan swasta nasional yaitu perusahaan swasta milik warga negara Indonesia. Perusahaan swasta-asing yaitu perusahaan swasta milik warga negara asing, Perusahaan swasta campuran (*joint-venture*) yaitu perusahaan swasta milik warga negara Indonesia dan warga negara asing. Perusahaan negara yaitu perusahaan yang modalnya seluruhnya milik negara Indonesia.⁹

Penggunaan jasa telekomunikasi maupun penggunaan jaringan telekomunikasi untuk keperluan sehari-hari merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat Indonesia. Oleh karena adanya kebutuhan jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi tentu adanya peran penyelenggara

⁸ Ida Nadirah, *Buku ajar hukum dagang dan bisnis Indonesia* (Medan: Pustaka Prima, 2019), halaman 11

⁹ *Ibid.*, halaman 12.

telekomunikasi yang mempunyai tugas untuk menyediakan jasa telekomunikasi maupun jaringan telekomunikasi

BUMN dapat kita ketahui dengan merujuk pada Pasal 1 UU BUMN Yang dimaksud BUMN yaitu: "Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN. adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modal nya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan." Dari pengertian di atas secara normatif dapat diketahui bahwa BUMN adalah suatu badan usaha yang manajemen kerjanya sama halnya dengan badan usaha pada umumnya. Secara khusus yang membedakan BUMN sebagai badan usaha dengan badan usaha swasta adalah dalam BUMN modal berasal dari penyertaan kekayaan Negara yang dipisahkan. Menurut Ridwan Khairandy, sebuah badan usaha dapat disebut sebagai BUMN jika modal yang dimiliki adalah seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki Negara. Presentase modal yang dimiliki haruslah lebih banyak dan jumlah yang ada. Contoh penyertaan modal pemerintah dalam perusahaan Negara haruslah tidak boleh kurang dari 81% dan jika kurang dan maka status perusahaan tersebut tidak bisa disebut perusahaan Negara.¹⁰

Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT Telkom) yang merupakan perusahaan BUMN yang menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar dan terbaik di Indonesia melihat jelas peluang bisnis dan kebutuhan tersebut di pasar digital dengan mencakup telekomunikasi, informasi, media dan

¹⁰ Ramlan, *Hukum Dagang*(Malang:Setara Press,2016),halaman 46.

edutainment(TIME). IndiHome merupakan salah satu produk layanan digital terdepan dari Telkom Group yang menggunakan teknologi fiber optik berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket *Triple Play* meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah, internet (*internet on Fiber atau High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (*UseeTV*).yang mencakup bukan hanya saluran (*channel*) lokal saja namun juga internasional.indihome merupakan layanan *triple play* dari Telkom yang terdiri dari Internet *OnFiber atau High Speed Internet, Phone* (telepon rumah), dan IPTV (*UseeTv Cable*).¹¹

Dalam penggunaan indihome untuk pelanggan baru yang ingin berlangganan internet, mau tak mau juga harus berlangganan telepon rumah dan tv kabel UseeTV. Jadi pelanggan harus sekaligus berlangganan yang dikeluarkan oleh pelanggan juga menjadi lebih, karena ada biaya tambahan tersebut. Berdasarkan pemaparan diatas, maka penelitian ini maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi sebuah penelitian berjudul **“Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan”**.

1) Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

¹¹ Riri Sabrina Lubis ,:” *Peranan Strategi Pemasaran Produk Indihome Pada Bagian Personal Service PT.Telkom Witel Sumut Barat Medan*”.dalam Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora. Vol. 7 No. 2 2020.halaman 10.

- a. Bagaimana hubungan hukum PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome kepada konsumen di kota Medan ?
- b. Bagaimana hak dan kewajiban PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome terhadap konsumen di kota Medan?
- c. Bagaimana tanggung jawab PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome terhadap konsumen di kota Medan?

2) Faedah Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk tanggung jawab perusahaan Telkom Indonesia Tbk dalam layanan digital kepada konsumen di kota Medan.

a. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi perkembangan hukum para perusahaan dalam tanggung jawab layanan digital indihome di Indonesia dan dapat memecahkan persoalan secara teoritis terhadap layanan digital yang sekarang terjadi di Indonesia.

- ### b. Secara Praktis
- Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat bagi kalangan akademisi, mahasiswa, lembaga penegak hukum, pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta masyarakat mengenai persoalan pelayanan digital indihome.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan hukum PT Telkom Indonesia Tbk dalam layanan digital melalui Indihome kepada konsumen di kota Medan
2. Untuk mengetahui hak dan kewajiban PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome terhadap konsumen di kota Medan
3. Untuk mengetahui tanggung jawab PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital melalui Indihome terhadap konsumen di kota Medan

D. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Sesuai dengan judul yang diajukan yaitu Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan¹²

1. Tanggung Jawab

Dalam menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab merupakan keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Dalam hal ini, jika dijabarkan tanggung jawab adalah kesadaran seseorang akan

¹² Ida hanifah dkk, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*.(Medan:Pustaka prima,2018), halaman 20.

kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya

- 2 Layanan Digital Indihome, layanan merupakan layanan yang disediakan dalam format otomatis dan bisa disediakan melalui berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja digital services pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa terjadi mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia digital services. Indihome merupakan sebuah produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang terdiri dari tiga (3) layanan komunikasi dan data dalam satu paket yaitu telepon rumah (*voice*), *internet on fiber (high speed internet)*, dan layanan televisi kabel (*USee TV dan IP TV*). Oleh pihak Telkom sendiri melabeli IndiHOME sebagai paket 3 in 1 (*three-in-one*). Selain tiga layanan tersebut, IndiHOME juga dilengkapi dengan konten lain seperti layanan portal musik digital dan *Home Automation*.
- 3 Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

E. Keaslian Penelitian

Masalah mengenai tanggung jawab bukanlah hal yang baru, dimana banyak warga Negara yang belum mendapatkan hak atas pengakuan, jaminan,

perlindungan dan kepastian hukum yang adil terutama para pelaku usaha. Oleh karena itu, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha sebagai tajuk penelitian ini.

Namun, berdasarkan penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan”**

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

- 1 Skripsi Petra Witular,NPM. C100140073,Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta 2018 tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Pihak Telkom Kepada Konsumen Terkait Dengan Gangguan Jaringan Internet Pada Pemasangan Wi-Fi. Ditinjau dari Undang-undang ITE dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Dalam penelitian ini memaparkan analisis mengenai bagaimana prosedur dan isi perjanjian pemasangan Wi-Fi antara pihak Telkom dengan konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi Sedangkan penelitian ini akan berbeda, karena penulis akan mengkaji mengenai Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia

Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan.

- 2 Skripsi Cici Octa Azhari 11527204787 mahasisiwi Hukum Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru 2020 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam penelitian ini memaparkan analisis mengenai bagaimana Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pihak Telkom Terhadap Konsumen Indihome Akibat terjadinya Gangguan Jaringan Internet sedangkan peneliti ini bagaimana tanggung jawab perusahaan Telkom dalam layanan digital.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam mencapai hasil penelitian, maka penelitian harus menggunakan suatu metodologi penelitian yang akan diuraikan sebagai berikut Peneliti diwajibkan mencantumkan jenis dan pendekatan yang akan dilakukan. Jenis penelitian hukum ini ialah hukum sosiologis (yuridis empiris), bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan bahan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh lapangan.¹³

¹³ *Ibid.*, halaman 9.

2 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 dipraktikkan 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.¹⁴

3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah bersumber dari hukum Islam dan juga data primer dan data sekunder yang menggunakan bahan hukum baik berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Selanjutnya dijabarkan sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam yaitu Alqur'an dan Hadist diantaranya yaitu al-qur'an As-Shaffat Dan Hadis sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan
- b. Data Primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung kepada masyarakat mengenai perilaku (hukum) dari warga masyarakat tersebut. Sumber Data Primer adalah sumber data yang diperoleh langsung kelapangan dalam (*field research*) atau wawancara kepada

¹⁴ *Ibid.*, halaman 20.

pihak Telkom Medan yang memiliki kompetensi dan studi dokumen menjadi objek penelitian

c. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundangan, yakni Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang nomor 40 tahun 2007, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 , Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi,
- 2) Bahan hukum Sekunder, Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen dokumen resmi. Publikasi hukum meliputi buku-buku yang terkait dengan masalah yang dikaji, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum
- 3) Bahan Hukum Tersier, dalam penelitian ini adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder berupa kamus hukum atau kamus ensiklopedia

atau Kamus Bahasa Indonesia, dan internet untuk menjelaskan maksud atau pengertian-pengertian yang sulit diartikan.

4 Alat Pengumpul data

Data penelitian ini digunakan merupakan penelitian yuridis empiris, makasesuai 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 Analisis Data

Alat pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang disebut dengan data sekunder. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain berasal dari buku-buku baik koleksi pribadi maupun dari perpustakaan serta jurnal-jurnal hukum, baik yang dilakukan secara *offline* atau *online*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggung Jawab

1 Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggung jawabannya. Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah¹⁵

¹⁵ Kholida qothrunnada “*Pengertian Tanggung Jawab, Lengkap dengan Contoh, Bentuk, dan Ciri-cirinya*” <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5721612/pengertian-tanggung-jawab-lengkap-dengan-contoh-bentuk-dan-ciri-cirinya> diakses 25 februari 2022 ,pukul 21:25 WIB

bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.¹⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :

- a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*)
- c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya

2 Bentuk-bentuk Tanggung Jawab

Seperti yang dikutip dari buku yang diterbitkan oleh Kemendikbud berjudul tanggung jawab terbagi menjadi kepada Tuhan, diri sendiri, keluarga, masyarakat, serta bangsa dan negara.

¹⁶ ZLatif "Tanggung jawab Hukum" <http://repository.untag> diakses pada 25 Februari 2022, pukul 14:20 WIB

1. Tanggung Jawab kepada Tuhan Manusia merupakan salah satu dari banyaknya bukti makhluk ciptaan Tuhan YME. Rasa tanggung jawab manusia sebagai ciptaan kepada Tuhan adalah dengan selalu bersyukur dan menjaga semua nikmat yang telah diberikan-Nya, serta senantiasa untuk mentaati segala perintah dan menjauhi segala larangan Tuhan.

2. Tanggung Jawab kepada Diri Sendiri

Menanamkan sikap tanggung jawab pada diri sendiri dapat mencerminkan karakter diri kita. Tanggung jawab dengan diri sendiri, yaitu:

- a. Menjaga diri sendiri dari hal-hal yang membahayakan
- b. Menjaga kebersihan diri
- c. Menjaga kesehatan dan gizi seimbang.
- d. Menjaga keamanan.
- e. Melaksanakan apa yang sudah dijanjikan.
- f. Bertanggung jawab terhadap perkataan dan perbuatan.
- g. Bertanggung jawab terhadap keputusan yang menjadi pilihannya.

3. Tanggung Jawab kepada Lingkungan dan Masyarakat

Sebagai makhluk sosial, tentunya kita memiliki tanggung jawab dalam lingkungan bermasyarakat, yang dapat dilakukan di antaranya dengan:

- a. Berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan masyarakat, misalnya menjaga kebersihan lingkungan, menjaga keamanan, dan ketertiban dalam masyarakat.
- b. Tidak melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan peraturan/norma yang berlaku.

- c. Berani melaporkan kejadian yang merugikan masyarakat kepada yang berwenang.
 - d. Menghargai perbedaan agama, suku, dan budaya.
- 5 Tanggung Jawab kepada Bangsa dan Negara
- a. Menjaga kesatuan dan persatuan bangsa.
 - b. Mencintai tanah air dengan melestarikan bahasa dan seni budayanya.
 - c. Menghargai keanekaragaman yang dimiliki oleh bangsa Indonesia.
 - d. Selalu mencintai semua produk-produk buatan dalam negeri.

B. Layanan Digital Indihome

1 Pengertian Layanan Digital

Istilah digital services bisa diartikan sebagai berbagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital. Layanan digital ini beragam rupanya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring. Pengertian digital services yaitu layanan yang disediakan dalam format otomatis dan bisa disediakan melalui berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja digital services pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa terjadi mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia digital services.

2 Jenis- Jenis Layanan Digital Indihome

Pada dasarnya IndiHome Fiber merupakan layanan digital terdepan dengan menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan *Triple Play* yang terdiri dari Internet Rumah (*Fixed Broadband Internet*), Telepon Rumah (*Fixed*

Phone), dan TV Interaktif (*IndiHome TV*). *IndiHome Fiber* juga menawarkan layanan *Dual Play* yang terdiri dari *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*) atau *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan TV Interaktif (*IndiHome TV*). Keunggulan yang dimiliki *IndiHome Fiber* terdiri dari berbagai layanan triple play yang akan memberikan banyak keuntungan bagi pelanggan bentuk layanannya :

1 *Internet Fiber*

IndiHome menghadirkan *Internet Fiber* untuk membuat penggunanya mendapatkan koneksi internet yang stabil dan dilengkapi dengan kualitas terbaik. Pada umumnya, *Internet Fiber* memiliki 4 keunggulan layanan internet dengan kecepatan tinggi menggunakan teknologi *fiber optik*. keunggulan *Internet Fiber*:

a. Cepat

Internet Fiber dilengkapi dengan jaringan *fiber optic* memiliki tingkat kecepatan yang tinggi yaitu mampu mentransfer data hingga 100 Mbps.

b. Stabil

Sebagai provider internet terbaik, *Internet Fiber* melalui jaringan *fiber optik* memiliki kualitas jauh lebih stabil apabila dibandingkan dengan jaringan kabel koaksial atau kabel tembaga pada saat dilakukan akses internet secara bersamaan.

c. Andal

Internet Fiber dilengkapi dengan *Kabel fiber optik* yang lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan

elektromagnetik dibandingkan dengan kabel koaksial atau kabel tembaga.

d. Canggih

Tidak hanya itu, bahkan teknologi *fiber optik* yang dimiliki oleh *Internet Fiber* merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

2 Telepon Rumah

Telepon Rumah merupakan layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang murah dan dilengkapi dengan kualitas suara yang jernih. Bagi pelanggan yang akan segera berlangganan dengan Paket *IndiHome Fiber*, akan mendapatkan bebas menelepon 1000 menit atau yang setara dengan 17 jam perbulan yang bisa digunakan untuk lokal maupun interlokal secara leluasa. Dengan begitu, biaya pengeluaran Telepon akan menjadi lebih murah.

3 TV Interaktif (IndiHome TV)

Pada dasarnya IndiHome TV merupakan layanan TV Interaktif pertama di Indonesia. Pelanggan dapat menonton acara TV favorit, film seru dan berita terkini dengan memberikan banyak pilihan channel yang berkualitas. Selain memberikan tayangan yang berkualitas IndiHome TV juga menghadirkan berbagai macam fitur yang tidak dimiliki penyedia layanan lainnya. Lalu, apa saja fitur-fitur canggih yang dimiliki oleh IndiHome TV :

a. *Playback, Pause, and Rewind*

Fitur ini dapat digunakan untuk memutar dan menonton kembali tayangan kesukaan hingga 7 hari ke belakang. Selain itu, Pengguna juga bisa menggunakan fitur *Pause and Rewind* pada tayangan yang sedang ditonton.

b *TV Storage*

Fitur ini dapat digunakan untuk menyimpan rekaman tayangan favorit. Pada fitur ini, penyimpanan rekaman tayangan film favorit memiliki durasi setara kurang lebih 600 menit untuk kualitas SD dan 240 menit untuk HD. Pelanggan juga dapat menikmati kapasitas penyimpanan baru dengan *Upgrade Storage* IndiHome hingga 10 GB

c *TV on Demand*

TV on Demand memiliki fungsi untuk menayangkan ulang acara-acara live TV tertentu dengan rentang waktu 7 hari ke belakang. Adanya fitur *Video on Demand* yang dihadirkan oleh IndiHome TV membuat pelanggan dapat mengontrol atau memilih sendiri program video yang ingin di tonton.¹⁷

d *Video on Demand*

Adanya fitur *Video on Demand* yang dihadirkan oleh IndiHome TV membuat pelanggan dapat mengontrol atau memilih sendiri program video yang ingin

¹⁷Indihome, "Penjelasan Lengkap dan Menarik Seputar IndiHome Fiber" <https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar-indihome-fiber> ,Diakses pada 25 Februari 2022, Pukul 17:14 WIB

ditonton. Bagi pelanggan yang memiliki berbagai program video favorit, jadi tidak perlu bingung lagi untuk memilihnya.

3 Layanan Digital Perbankan

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepath, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.

Otoritas Jasa Keuangan, Penerapan digital banking di Indonesia dibuktikan dengan adanya berbagai layanan yang dapat memudahkan nasabah antara lain: Pertama, adanya *Internet Banking* Kedua, adanya *Phone Banking* Ketiga, adanya *SMS Banking*. Keempat, adanya *Mobile Banking*. Bank dapat bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam *SIM Card (kartu chips seluler) Global for Mobile communication (GSM)* sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada *mobile banking* dibandingkan dengan *SMS Banking*.(OJK RI, n.d.)¹⁸

¹⁸ Rika Mawarni, *Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid*, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Vol 9, 21 juli 2021, halaman, 49.

3 Konsumen

1 Pengertian Konsumen

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen adalah "setiap orang pemakai barangdan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat,baik bagi kepentingan diri sendiri,keluarga orang lain,maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah end user/pengguna terakhir,tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakaian pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk tujuan tertentu.¹⁹

Di Eropa pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut Directive) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Directive tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.²⁰

Hal lain yang juga perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat "tidak untuk diperdagangkan" yang menunjukkan sebagai "konsumen akhir" (*end consumer*) dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediate consumer*).Dalam kedudukan sebagai *derived/intermediate consumer*, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan

¹⁹ Abdul Halim Barkatullah, Op.Cit.,Halaman 30.

²⁰ *Ibid.*, halaman 31.

UUPK, sebaliknya seorang pemenang undian atau hadiah seperti Nasabah Bank, walaupun setelah menerima hadiah undian (hadiah) kemudian yang bersangkutan menjual kembali hadiah tersebut, kedudukannya tetap sebagai konsumen akhir (*end consumer*), karena perbuatan menjual yang dilakukannya bukanlah dalam kedudukan sebagai profesional seller. Ia tidak dapat dituntut sebagai pelaku usaha menurut UUPK, sebaliknya ia dapat menuntut pelaku usaha bila hadiah yang diperoleh ternyata mengandung suatu cacat yang merugikan baginya.²¹

2 Hak Dan Kewajiban Konsumen

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas. Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen:²²

- 1 Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2 Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3 Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

²¹ *Ibid.*, halaman 32

²² *Ibid.*, halaman 33

- 4 Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan
- 5 Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut
- 6 Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7 Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8 Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- 9 Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.²³

Hak-hak dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen & atas merupakan penjabaran dari Pasal-Pasal yang bercirikan negan kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia. Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan "generasi keempat hak asasi manusia", yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa masa yang akan datang.

Jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan paling mendasar), akan diperoleh urutan sebagai berikut:

²³ *Ibid.*, halaman 34.

a. Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Satu hal yang juga sering dilupakan dalam kaitan dengan hak untuk mendapatkan keamanan adalah penyediaan fasilitas umum yang memenuhi syarat yang ditetapkan. Di Indonesia, sebagian besar fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, hiburan, rumah sakit dan perpustakaan belum cukup akomodatif untuk menopang keselamatan pengunjungnya. Hal ini tidak saja bagi pengguna produk barang atau jasa (konsumen) yang berfisik normal pada umumnya, tetapi juga terlebih-lebih mereka yang cacat fisik dan lanjut usia. Akibatnya, besar kemungkinan mereka ini tidak dapat leluasa berjalan dan naik tangga di tempat-tempat umum karena tingkat risiko yang sangat tinggi.²⁴

b. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung risiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi

²⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017) halaman 33

berupa petunjuk pemakaian yang jelas. Sebagai contoh, iklan yang secara ideal diartikan sebagai sarana pemberi informasi kepada konsumen, seharusnya terbebas dari manipulasi data. Jika iklan memuat informasi yang tidak benar maka perbuatan itu memenuhi kriteria kejahatan yang lazim disebut *fraudulen misrepresentation*. Bentuk kejahatan ini ditandai oleh (1) pemakaian pernyataan yang jelas-jelas salah (*false statement*), seperti menyebutkan diri terbaik indikator yang jelas, dan (2) pernyataan yang menyesatkan (*mislead*), misalnya menyebutkan adanya khasiat tertentu padahal tidak.²⁵

c. Hak untuk Didengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut. Dalam tata krama dan tata cara periklanan Indonesia disebutkan, bila diminta oleh konsumen, maka baik perusahaan periklanan, media, maupun pengiklan, harus bersedia memberikan penjelasan mengenai suatu iklan tertentu. Pengaturan demikian, sekalipun masih berbentuk kode etik (*self regulation*) akan mengarah kepada langkah positif menuju penghormatan hak konsumen untuk didengar.

d. Hak untuk Memilih

Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi

²⁵ *Ibid.*, halaman 34

bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli. Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dengan produk yang lain.

- e. Hak untuk Mendapatkan Produk Barang dan/atau Jasa Sesuai dengan Nilai Tukar yang Diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya. Namun, dalam ketakbebasan pasar, pelaku usaha dapat saja mendikte pasar dengan menaikkan harga, dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan. Konsumen dihadapkan pada kondisi: *take it or leave it* jika setuju silakan beli, jika tidak silakan mencari tempat yang lain (padahal di tempat lain pun pasar sudah dikuasainya). Dalam situasi demikian, biasanya konsumen terpaksa mencari produk alternatif (bila masih ada), yang boleh jadi kualitasnya malahan lebih buruk. Akibat tidak berimbang posisi tawar-menawar antara pelaku usaha dan konsumen, maka pihak pertama dapat saja membebaskan biaya-biaya tertentu yang sewajarnya tidak ditanggung konsumen. Praktik yang tidak terpuji ini lazim dikenal dengan istilah externalities.

f. Hak untuk Mendapatkan Ganti Kerugian

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

Selain memperoleh hak tersebut, Konsumen juga mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁶

3 Hubungan Konsumen Dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara

²⁶Danang sunyoto *Aspek Hukum dalam bisnis*. (Yogyakarta: Nuha Medika, 2016), halaman 149

sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.

Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara. Di Indonesia hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan/atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan/atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisilain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan/atau jasa.

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur

mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.²⁷

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.

²⁷Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta.” *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*”. Jurnal Ilmu Hukum Vol 5, No. 1 Februari. 2016 halaman 3.

Dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor.²⁸

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

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

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti Op.Cit.,halaman 41

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁹

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan

²⁹ *Ibid.*, halaman 43

dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.³⁰

³⁰*Ibid.*,halaman 44.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Memberikan Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan/hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi: Segi *bevoegdheid* (kekuasaan/kewenangan atau hak) dengan lawannya *plicht* atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak. Mengenai hubungan hukum ini bahwa dalam tiap hubungan hukum terdapat pihak yang berwenang/berhak meminta prestasi yang disebut dengan *prestatie subject* dan pihak yang wajib melakukan prestasi disebut *plicht subject*.³¹

Syarat-syarat hubungan hukum adalah:

1. Adanya dasar hukum, ialah peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum itu.
2. Timbulnya peristiwa hukum.

³¹A Mutawakill “Hubungan hukum” <http://repository.unmuhiember.ac.id> diakses pada 7 juni 2022, pukul 12:00 WIB

- a. Dasar hukumnya Pasal 1474 dan Pasal 1513 KUHPerdara yang masing- masing menetapkan bahwa si penjual mempunyai kewajiban menyerahkan barang (Pasal 1474 KUHPerdara) dan sebaliknya si pembeli berkewajiban membayar harga pembelian (Pasal 1513 KUHPerdara).
- b. Karena adanya perjanjian jual-beli, maka timbul peristiwa hukum (jual-beli), ialah suatu perbuatan hukum yang akibatnya diatur oleh hukum.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia, selain istilah kontrak juga digunakan istilah persetujuan, yang pada dasarnya pengertian istilah tersebut sama dengan pengertian perjanjian, hal ini dapat kita lihat dalam Buku III Bab Kedua "Tentang Perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau Persetujuan Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, "Perjanjian persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Adapun unsur-unsur yang ada dalam Pasal 1313 KUH Perdata adalah: (1) adanya suatu perbuatan, (2) per buatan tersebut dilakukan oleh dua orang/pihak atau lebih, dan (3) adanya perikatan di antara dua orang/pihak atau lebih.³²

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham

³²Joni Emirzon, Muhammad Sadi, "Hukum Kontrak Teori dan Praktik" (Jakarta: Kencana, 2021), halaman 11.

mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan *New York Stock Exchange (NYSE)* dengan kode “TLK”. Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas. Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Dalam perjalanan sejarahnya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni kemunculan telepon, perubahan organisasi jawatan yang merupakan kelahiran Telkom, tumbuhnya teknologi seluler, berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital.

1882 – Kemunculan Telepon

Pada 1882, kemunculan telepon menyaingi layanan pos dan telegraf yang sebelumnya digunakan pada 1856. Hadirnya telepon membuat masyarakat kian

memilih untuk menggunakan teknologi baru ini. Kala itu, banyak perusahaan swasta menyelenggarakan bisnis telepon. Banyaknya pemain ini membuat industri telepon berkembang lebih cepat: pada 1892 telepon sudah digunakan secara interlokal dan tahun 1929 terkoneksi secara internasional.

1965– Kelahiran Telkom

Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, seiring perkembangan pesat layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisahan ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.³³

1995– Tumbuhnya Teknologi Seluler.

Dalam Pasal 1233 KUHPdata disebutkan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, maupun karena undang-undang, yang dapat ditafsirkan bahwa perikatan lahir karena perjanjian atau undang-undang, dengan kata lain undang-undang dan perjanjian adalah sumber perikatan. Menurut Pasal 1313 KUHPdata, pengertian perjanjian sendiri adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

³³Telkom., "Tentangtelkomgrup" https://www.telkom.co.id/sites/abouttelkom/id_ID/page/pr-ofil-dan-riwayat-singkat-22 diakses _diakses hari Rabu, 7 Juni 2022 pukul 17.19 WIB

Dari perumusan Dari rumusan perjanjian terse dapat disimpulkan, bahwa unsur-unsur perjanjian itu adalah: ³⁴

- a. Ada para pihak
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak tersebut.
- c. Ada tujuan yang akan dicapai.
- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan.
- e. Ada bentuk tertentu, baik lisan maupun tulisan.
- f. Ada syarat-syarat tertentu.

Namun, dalam Pasal 1320 pembuat Undang-undang memberikan kepada kita patokan umum tentang bagaimana suatu perjanjian lahir. Disana ditentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dilakukan oleh orang, agar para pihak bisa secara sah melahirkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi mereka atau pihak ketiga. Syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdato adalah:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Hal ini dimaksudkan, bahwa para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian Hal ini dimaksudkan, bahwa para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian, harus terlebih dahulu bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang akan diadakan itu. Kata sepakat tidak sah apabila kata sepakat itu diberikan karena kekhilafan, paksaan atau penipuan (Pasal 1321 KUH Per).

³⁴ P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia* (Jakarta: Prenademia Group, 2018) halaman 286

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

Pada dasarnya, setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap (Pasal 1329 KUH Per). Menurut Pasal 1330 KUH Per, mereka yang tidak cakap membuat suatu perjanjian adalah :

- 1 Orang yang belum dewasa
- 2 Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
- 3 Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.³⁵

Akibat hukum dari ketidakcakapan ini adalah bahwa perjanjian yang telah dibuat dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim

c. Adanya Suatu hal tertentu.

Adanya suatu hal tertentu adalah menyangkut objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. Menurut Pasal 1333 KUH Per, suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu dikemudian hari dapat ditentukan atau dihitung Menurut ketentuan Pasal 1332 KUH Per, hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Selanjutnya

³⁵ *Ibid.*, halaman 287

menurut Pasal 1334 ayat (1) KUH Per, barang-barang yang baru akan ada dikemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian³⁶

d. Adanya Suatu sebab yang halal

Adanya suatu sebab (*causa* dalam bahasa Latin) yang halal ini adalah menyangkut isi perjanjian yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang (lihat Pasal 1337 KUH Per). Dengan demikian, undang-undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan suatu perjanjian. Yang diperhatikan oleh undang-undang adalah isi dari perjanjian tersebut yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai Menurut Pasal 1335 KUH Per, suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.

Perjanjian antara dua pihak atau lebih melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak sehingga jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dianggap sebagai wanprestasi³⁷

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan jasa telekomunikasi, akan terjadi suatu hubungan hukum antara calon pelanggan atau pelanggan dengan PT. Telkom. Oleh karena itu perlu diadakan suatu perjanjian yang disebut dengan Kontrak Berlangganan Sambungan Indihome yang harus ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu pihak PT. Telkom dan calon pelanggan. Perjanjian ini termasuk dalam kontrak baku yaitu suatu kontrak/perjanjian yang bentuk dan isinya

³⁶ *Ibid.*, halaman 288

³⁷ *Ibid.*., halaman 260

ditentukan oleh salah satu pihak dan pihak yang membuat adalah PT. Telkom Indonesia Tbk, istilah pelanggan adalah para pengguna jasa Telekomunikasi yang telah menandatangani surat perjanjian khusus dengan pengelola jasa telekomunikasi untuk berlangganan sambungan telekomunikasi, yang mana formulir kontrak baku tersebut telah dibuat oleh pihak PT. Telkom. Hal ini dimaksudkan untuk membantu kelancaran dalam pelayanan kepada calon pelanggan baru.

Kontrak baku adalah setiap perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan secara sepihak dan dibakukan dalam bentuk formulir. Yang membuat kontrak baku adalah satu pihak saja, yaitu pihak yang menawarkan barang atau jasa, yang dikenal sebagai produsen atau penjual. Karena produksi barang atau jasa tersebut bersifat massif dan ditawarkan kepada masyarakat secara impersonal, maka akan sukar terjadi tawar-menawar dalam proses transaksi. Oleh karena itu, untuk memudahkan penawaran kepada konsumen atau pembeli, maka dibuatkanlah sarana transaksi yang berupa kontrak baku yang siap pakai. Uraian di atas menunjukkan bahwa, dalam proses pembuatan kontrak baku tersebut hanya ada satu pihak, yaitu produsen atau penjual. Sedangkan pihak yang kepada siapa kontrak baku itu ditawarkan, yaitu konsumen atau pembeli, tidak mungkin dilibatkan dalam proses pembuatannya.³⁸

³⁸ Marulak pardede, *Hukum perjanjian teknologi informasi dan kejahatan* (Jakarta: Papsinar sinanti, 2021) halaman 52

Penulis akan menguraikan mengenai prosedur perjanjian pemasangan Internet, TV dan telepon antara Pihak Telkom Group dengan konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi, yaitu sebagai berikut yaitu:

“Menurut perusahaan pemasangan wifi Telkom menyatakan bahwa “Layanan Wi-fi Telkom adalah IndiHome yang menggunakan teknologi internet fiber. Dalam hal ini IndiHome merupakan layanan digital terdepan yang menggunakan teknologi *fiber optic* yang di dalamnya menawarkan layanan triple Play yang terdiri dari *Internet Rumah (Fixed Broadband Internet)*, Telepon Rumah (*Fixed Broadband Internet*), telepon rumah (*Fixed Phone dan TV interaktif (UseeTV)*). IndiHome juga menawarkan layanan *Dual Play* yang terdiri dari *Internet Fiber (Internet Cepat dan juga Telepon Rumah (Fixed Phone)* atau *Internet Fiber (Intenet Cepat dan juga TV Interaktif (Usee TV)*”.

Terkait prosedur pemasangan indiHome ini sendiri terlebih dahulu dilakukan adalah pendaftaran, kemudian Biaya Paket IndiHome, pembayaran, dan yang terakhir adalah pemasangan, berikut adalah urainnya yaitu:

1 Pendaftaran

Dalam hal prosedur pemasangan Layanan digital yang disediakan IndiHome adalah *internet*, TV, Telepon IndiHome maka terlebih dahulu pelanggan memilih paket yang dapat pilih sesuai kebutuhan:

- 1) *Triple Play*, Paket yang mencakup 3 layanan IndiHome, yaitu *Internet*, TV dan telepon rumah

- 2) *Dual Play*, Paket yang mencakup 2 layanan IndiHome, yaitu *internet*, tv dan *internet telepon*

Dalam Hal pendaftaran ini konsumen dapat memilih dua metode pendaftaran yaitu melalui Online dan juga *Offline*. Berikut uraian dari masing-masing cara pendaftaran tersebut yaitu:

a. Cara daftar Indihome Online

Cara daftar online bisa dilakukan dengan dua cara, yakni dengan mengunjungi laman resmi perusahaan dan aplikasi MyIndihome.

Daftar Lewat Laman indihome.co.id

- 1 Kunjungi laman <https://indihome.co.id>
- 2 Pilih menu "Berlangganan"
- 3 Isi alamat pemasangan
- 4 Pilih Paket IndiHome yang akan dipasang
- 5 Isi "Data Personal"
- 6 Selanjutnya, sistem akan mengonfirmasi ketersediaan jaringan IndiHome di lokasi yang pelanggan pilih
- 7 Klik "Ya" untuk melanjutkan
- 8 Pilih detail paket yang akan dibeli, kemudian
- 9 klik "BELI"
- 10 Masukkan nama lengkap.
- 11 Masukkan alamat email yang masih valid. Masukkan nomor HP yang masih aktif

12 Masukkan password Masukkan kode OTP yang dikirimkan melalui nomor HP pelanggan.

Selanjutnya, pelanggan hanya perlu menunggu petugas IndiHome datang ke rumah apabila wilayah tempat tinggal pelanggan tersedia jaringan *internet* IndiHome.

b. Cara Daftar IndiHome Lewat Aplikasi MyIndiHome

- 1 Login ke Aplikasi MyIndiHome Jika belum punya aplikasi tersebut silahkan download di *Google PlayStore* atau *App Store*
- 2 Buat Akun MyIndiHome
- 3 Setelah itu, Pelanggan tinggal masuk ke aplikasi tersebut
- 4 ketik alamat rumah Anda yang akan dipasang IndiHome
- 5 Setelah memasukan alamat, silahkan klik“Cek”
- 6 Selanjutnya akan muncul jendela baru, kemudian pilih “Ya”
- 7 Pilih paket IndiHome yang ingin Anda gunakan
- 8 Silahkan tap“Berlangganan”
- 9 Pilih KTP. Kemudian foto KTP lalu masuk ke file KTP
- 10 Isi tanda tangan pada kolom yang tersedia pada aplikasi
- 11 Masukkan Partner ID.

Pastikan semua data yang Anda isi benar. Lalu, klik tandai persetujuan terkait syarat dan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, Anda hanya perlu menunggu petugas IndiHome datang ke rumah apabila wilayah tempat tinggal pelanggan tersedia jaringan *internet* IndiHome.

c Pendaftaran Secara *Offline*

Metode ketiga yang dapat digunakan adalah dengan cara *Offline*, pertama Konsumen perlu untuk datang ke Plasa Telkom terdekat. Biasanya Plasa Telkom tersebut disetiap Kabupaten/Kota sudah tersedia. Pendaftaran ini juga bisa dilaksanakan di Plasa Telkom di mana saja, namun bagaimanapun untuk pemasangan akan diteruskan ke Plasa Telkom yang paling dekat dengan lokasi pelanggan. Setelah datang ke Plasa Telkom, pelanggan akan mengisi Formulir dengan data-data yang diperlukan dan diminta untuk menggambatkan denah untuk menuju rumah konsumen, hal ini digunakan untuk mengetahui wilayah yang sudah Cover up dengan jaringan *fiber optic* dan juga yang belum, untuk yang sudah tercover maka tinggal dilakukan pemasangan apabila belum ada maka dipelrika pemasangan *fiber optic* terlebih dahulu

2 Biaya Paket IndiHome

Setelah melakukan pendaftaran baik melalui *online* maupun *offline* maka konsumen akan diminta untuk memilih paket IndiHome. Terdapat dua macam pilihan paket yaitu kuota dan juga unlimited, paket Indihome ini baik kuota maupun unlimited menggunakan system bundling yaitu di dalamnya termasuk layanan telepon, *internet*, *UseeTV* dan juga *Movin*

3 Pembayaran

Setelah memilih paket IndiHome yang diminta maka Konsumen apabila pendaftaran online di minta untuk melakukan pembayaran biaya paket indihome yang telah dipilih. Namun terkadang pembayaran ini dilakukan secara opsional

dengan pembayaran di awal sebelum pemasangan ataupun dapat dilakukan setelah pemasangan dilakukan. Apabila pembayaran dilakukan setelah pemasangan maka tagihan akan keluar setiap tanggal 20 setiap bulannya untuk tagihan bulan pertama IndiHome menerapkan sistem pembayaran Prorata. Prorata dihitung berdasarkan perhitungan harga paket layanan dikali jumlah hari berlangganan dan dibagi jumlah hari pada bulan tersebut. IndiHome tidak memperkenankan pelanggan untuk melakukan transaksi jual beli layanan maupun jaringan.

Dalam transaksi pembayaran tagihan IndiHome, tersedia berbagai macam metode pilihan pembayaran. Pilih metode cara bayar yang diinginkan sesuai kenyamanan Pelanggan .

1 Aplikasi myIndiHome

- 1) Log in aplikasi myIndiHome ,Pada menu Tagihan di halaman beranda, klik Bayar.
- 2) Pada halaman Tagihan, cek tagihan layanan IndiHome setiap bulan, klik Bayar.
- 3) Pilih metode pembayaran dengan Kartu Kredit atau Saldo.
- 4) Pada halaman Pembayaran, klik Bayar.
- 5) Masukkan detail data kartu kredit , kemudian klik *Submit*.
- 6) Lanjutkan proses pembayaran hingga selesai.

2 Plasa Telkom

- 1) Silakan mendatangi kantor Plasa Telkom terdekat di lokasi .
- 2) Infokan keperluan pembayaran tagihan *internet* IndiHome kepada petugas.

- 3) Tunjukkan nomor telepon rumah atau *ID internet* .
 - 4) Lakukan pembayaran sesuai tagihan yang disebutkan.
 - 5) Pembayaran selesai. Bukti pembayaran akan diberikan oleh petugas
- 3 Pembayaran melalui ATM
 - 4 Pembayaran melalui Bank Transfer (*Mobile Banking*)
 - 5 Pembayaran melalui Bank Transfer (*Internet Banking*)

4 Pemasangan

Sebelum dilakukan pemasangan, konsumen biasanya akan melakukan perjanjian dengan teknisi pemasangan dari Telkom untuk melakukan survey lokasi terlebih dahulu. Dalam hal ini konsumen dan pihak Telkom menentukan hari, tanggal dan waktu untuk melakukan pengecekan lokasi. Pengecekan ini dilakukan untuk keperluan beberapa hal yaitu:

- a Ketersediaan tiang telepon
- b Kesulitan Medan
- c Jumlah kabel yang diperlukan untuk melakukan pemasangan
- d Dan juga kebutuhan lain yang berkaitan dengan pemasangan Indihome

Perlu juga untuk diketahui jangka waktu pendaftaran hingga pemasangan ini diperlukan waktu sekitar satu hingga tujuh hari tergantung kepada waktu janji dengan konsumen dan kesibukan dari teknisi lapangan Telkom. Setelah dilakukan survey maka akan terdapat petugas lain yang akan melakukan pemasangan. Dalam waktu pemasangan ini konsumen diminta untuk menyiapkan ruang khusus yang aman dari jangkauan anak- anak untuk melakukan pemasangan STB dan juga perangkat-perangkat lainnya yang dibutuhkan

PT Telkom sebagai penyedia layanan IndiHome memiliki kontrak berlangganan layanan IndiHome. Pada saat akan berlangganan Indihome, terlebih dahulu konsumen harus menandatangani suatu kontrak baku berupa formulir, dimana dibagian belakang formulir tersebut terdapat syarat ketentuan Indihome. Selain dalam bentuk fisik, syarat ketentuan Indihome tersebut dapat dilihat pula melalui situs resmi indihome. Apabila konsumen menyetujui isi dari kontrak tersebut, maka konsumen dapat menandatangani formulir tersebut. Dalam hal ini, konsumen menyatakan setuju terhadap ketentuan formulir berlangganan layanan IndiHome, kemudian Pelanggan mengisi Data Pelanggan yang berisi mengenai nama, tipe pelanggan, jenis Kelamin, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Kartu Identitas, No. Kartu Identitas, Masa berlaku Kartu, NPWP, Alamat Tagihan, Alamat, Kode Pos, Kota, Provinsi, No. Telepon, No. Handphone, dan juga Email. Di bagian bawah kontrak/perjanjian tersebut terdapat klausula- klausula yang terdiri dari beberapa poin yang berisi informasi tambahan yang isinya adalah sebagai berikut yaitu:

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

- 1 Layanan IndiHome akan saya gunakan sesuai dengan ketentuan di dalam kontrak berlangganan layanan indihome, berikut lampiran dan perubahannya.
- 2 Saya tidak akan melakukan Penjualan Kembali/Resale Bandwidth Layanan IndiHome baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome dan tidak akan melakukan pemindahan, perubahan, dan/atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan dan Layanan IndiHome.

- 3 Saya bersedia berlangganan Layanan IndiHome dengan minimal jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak layanan indihome berstatus aktif. Apabila saya memutuskan untuk memutuskan kontrak berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan, maka saya bersedia dikenakan dan membayar denda pengakhiran senilai Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah).
- 4 Saya bersedia membayar uang jaminan kepada Telkom sebesar 1 (satu) kali biaya paket indihome yang saya pilih setelah perangkat layanan Indihome terpasang .
- 5 Saya bersedia membayar denda biaya pemasangan sejumlah rp1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) apabila saya tidak segera membayarkan uang jaminan dalam kurun waktu 7 (tujuh) x 24 (dua puluh empat) jam setelah perangkat terpasang
- 6 Saya bersedia menanggung semua ganti rugi, sanksi pidana, dan/atau sanksi administratif akibat pelaksanaan penjualan kembali/resale bandwidth secara illegal dan penyalahgunaan layanan indihome untuk kegiatan yang bertentangan dengan kontrak berlangganan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

layanan IndiHome, pelanggan hanya menyetujui dengan menandatangani klausula baku yang dibuat oleh pihak perusahaan tersebut. Menurut pasal 1 ayat 10 Undang-undang perlindungan konsumen merumuskan klausula baku bahwa “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.” Pada saat akan berlangganan Indihome, terlebih dahulu konsumen harus menandatangani suatu kontrak baku berupa formulir, dimana dibagian belakang formulir tersebut terdapat syarat ketentuan Indihome. Selain dalam bentuk fisik, syarat ketentuan Indihome tersebut dapat dilihat pula melalui situs resmi indihome. Apabila konsumen menyetujui isi dari kontrak tersebut, maka konsumen dapat menandatangani formulir tersebut. Dalam hal ini, konsumen menyatakan setuju terhadap ketentuan formulir berlangganan layanan IndiHome, sebagai berikut:

1. Pengertian

1. Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini bertindak sebagai penyedia layanan IndiHome.
2. Pelanggan adalah badan hukum atau perorangan yang berkedudukan di Indonesia yang telah menandatangani kontrak berlangganan dengan Telkom untuk berlangganan layanan IndiHome dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
3. Kontrak berlangganan berisi data pelanggan, data layanan IndiHome, informasi tambahan, dan tanda tangan para pihak, berikut syarat dan ketentuan, termasuk penambahan dan perubahannya.

4. Alamat pelanggan adalah lokasi dimana pelanggan berdomisili dan/atau alamat instalasi Layanan IndiHome yang didaftarkan/ditunjuk oleh pelanggan.
5. Layanan IndiHome adalah layanan dari Telkom baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari IndiHome 1P, IndiHome 2P, dan IndiHome 3P.
6. IndiHome *Single Play* (IndiHome 1P) adalah layanan IndiHome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 1 (satu) layanan yaitu telepon atau *internet*.
7. IndiHome *Dual Play* (IndiHome 2P) adalah layanan IndiHome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 2 layanan yaitu telepon dan *internet*, telepon dan TV Interaktif, atau TV Interaktif dan *internet*.
8. IndiHome *Triple Play* (IndiHome 3P) adalah Layanan IndiHome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari 3 layanan yaitu telepon, internet, dan TV Interaktif (dengan atau tanpa fasilitas *Direct To Home (DTH) Transvision*).
9. Biaya Pasang Baru (PSB) IndiHome sebesar Rp500.000 dibayarkan setelah proses pemasangan perangkat layanan IndiHome selesai. Pelanggan tidak diperkenankan melakukan pembayaran secara tunai selain di Plasa Telkom.
10. Biaya Layanan IndiHome adalah biaya sebagaimana diatur pada poin 1 pada ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome.

11. MyIndiHome adalah *mobile application* milik Telkom yang dikembangkan dan diperuntukkan bagi pelanggan baik untuk layanan fiber maupun non fiber untuk menyampaikan keluhan, mengecek tagihan, melakukan pembelian, dan keperluan lainnya lagi bagi pelanggan.
12. *Add-on* adalah layanan tambahan IndiHome berupa fitur/konten/Jasa Nilai Tambah (Jasnita) seperti IndiHome *View, Melon, akses wifi.id seamless, Minipack dan Trend Micro Internet Security* atau layanan lainnya.
13. Jaringan IndiHome adalah jaringan yang digunakan untuk memenuhi layanan IndiHome baik dengan sistem *digital, analog, atau direct to home (DTH)*.
14. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) adalah instalasi jaringan di rumah/gedung dimana perangkat IndiHome dipasang, mulai dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) hingga ke *Customer Premises Equipment (CPE)* dan dari CPE ke perangkat terminal seperti telepon, komputer dan televisi di alamat pelanggan.
15. *Customer Premises Equipment (CPE)* adalah perangkat milik Telkom atau mitra Telkom yang terdiri dari Modem, *Optical Network Terminal (ONT)* dan *Set Top Box (STB), Decoder, Low Noise Block (LNB)* yang merupakan milik Telkom dan disewakan kepada pelanggan selama pelanggan berlangganan Layanan IndiHome.

2. Kewajiban, Hak Tanggung Jawab dan Larangan bagi Pelanggan

2.1 Kewajiban Pelanggan

1. Membaca dan memahami isi dan ketentuan kontrak berlangganan termasuk seluruh pernyataan atau kesepakatan lainnya antara Telkom dan pelanggan yang dibuat sehubungan dengan layanan IndiHome, serta seluruh penambahan dan perubahannya yang dibuat dari waktu ke waktu.
2. Membaca, memahami, dan menandatangani seluruh berita acara serta dokumen pendukung lainnya yang diperlukan terkait pemasangan, perbaikan, modifikasi/perubahan perangkat CPE dan Jaringan IndiHome, dan/atau modifikasi/perubahan atau pencabutan layanan IndiHome di alamat instalasi, yang disampaikan Telkom dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Telkom kepada pelanggan.
3. Membayar Biaya Pasang Baru (PSB), biaya layanan IndiHome, denda, dan biaya lainnya berdasarkan kontrak berlangganan ini, secara tepat waktu.
4. Membayar denda keterlambatan dan denda pengakhiran yang dikenakan kepada pelanggan sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan.
5. Menyediakan IKR/G dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di alamat instalasi.
6. Memberikan izin kepada Telkom dan/atau pihak yang ditunjuk oleh Telkom untuk memasuki lokasi alamat instalasi termasuk pekarangan dan/atau rumah pelanggan guna melaksanakan proses instalasi, perawatan dan perbaikan gangguan layanan IndiHome di alamat instalasi.

7. Memelihara instalasi dan perangkat CPE di alamat instalasi agar selalu dalam keadaan baik, atas biaya pelanggan sendiri.
8. Melaporkan kepada Telkom jika sambungan layanan indihome di alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
9. Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pindah-tanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
10. Memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud untuk melakukan perubahan paket layanan indihome, berhenti berlangganan layanan IndiHome untuk sementara waktu, dan/atau memutuskan layanan IndiHome, dengan cara menghubungi atau mendatangi kantor Telkom atau menghubungi Telkom melalui *channel* lainnya yang disediakan oleh Telkom untuk kepentingan pengurusan perubahan layanan IndiHome, Isolir sementara atas permintaan pelanggan, dan/atau pemutusan layanan IndiHome tersebut.
11. Menyerahkan perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat instalasi kepada Telkom, apabila kontrak berlangganan berakhir atau diakhiri berdasarkan ketentuan dalam kontrak berlangganan.
12. Bertanggung jawab dan membebaskan Telkom dari segala tuntutan/gugatan pihak manapun terkait dengan pelanggaran kontrak berlangganan ini oleh Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan tentang larangan bagi pelanggan di bawah ini.

2.2 Hak Pelanggan

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

2.3 Tanggung Jawab Pelanggan

1. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan Telkom dari segala tuntutan, dalam hal timbul gugatan atau tuntutan dari pihak ketiga atas setiap penggunaan layanan IndiHome oleh siapapun di alamat instalasi termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. Pelanggan wajib turut menjaga perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat instalasi agar kelangsungan layanan IndiHome berjalan dengan baik.

2.4 Larangan bagi Pelanggan

1. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap jaringan IndiHome.
2. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan layanan IndiHome dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari Telkom.
3. Pelanggan dilarang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum menyalahgunakan layanan IndiHome dengan cara melakukan akses melalui komputer dan/atau sistem elektronik apapun, dengan cara dan dengan tujuan apapun tanpa izin Telkom.
4. Pelanggan dilarang memberikan hadiah, tips, atau pemberian lainnya kepada *installer* dan/atau *sales* layanan IndiHome atau pihak lain yang ditunjuk oleh Telkom terkait pemberian layanan IndiHome.
5. Pelanggan dilarang menggunakan layanan IndiHome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk namun tidak terbatas pada :
 - a. Mengganggu atau merusak suatu jaringan IndiHome atau sistem komputer pihak manapun
 - b. Pengiriman e-mail secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (*spamming*);
 - c. Memalsukan *e-mail header* atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas Pelanggan

- d. Pelanggaran terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain
- e. Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Negara Republik Indonesia.

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

1 Biaya Layanan IndiHome terdiri dari:

- a. Biaya Pasang Baru (PSB), biaya perubahan Layanan IndiHome, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita, dan biaya terkait lainnya yang berlaku bagi pelanggan dari waktu ke waktu (termasuk biaya instalasi tambahan dalam butir 6 di bawah ini);
- b. Biaya Paket IndiHome, 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
- c. Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi, serta denda yang berlaku termasuk denda keterlambatan dan denda pengakhiran.

- ##### 2 Biaya Layanan IndiHome dimulai dihitung sejak layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh pelanggan karena pelanggan belum membayar Biaya PSB). Pembayaran bulan pertama biaya layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20

bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di alamat instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (prorata).

- 3 Pembayaran biaya layanan IndiHome ditagihkan dalam satu *invoice* (*single invoice*), sehingga pembayaran tagihan biaya layanan IndiHome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/sebagian.
- 4 Informasi mengenai besarnya tagihan biaya layanan IndiHome dapat diperoleh oleh Pelanggan dengan cara berlangganan *electronic Billing System* (eBS) yang registrasinya melalui seluruh *channellayanan* Telkom.
- 5 Pelanggan akan dikenakan biaya instalasi tambahan (kabel) jika diperlukan dan ditagihkan pada tagihan bulan pertama.

Sanksi

1. Pelanggaran yang dilakukan Pelanggan terhadap ketentuan kontrak berlangganan dapat dikenakan sanksi berupa isolir layanan IndiHome, termasuk denda keterlambatan dan denda pengakhiran, *downgrade*, pemutusan/pencabutan layanan IndiHome, dan/atau *blacklist*.
2. Ketentuan isolir layanan IndiHome, denda keterlambatan, *downgrade*, pemutusan/pencabutan layanan IndiHome, dan/atau *blacklist* bagi pelanggan yang menunggak pembayaran atas tagihan biaya layanan IndiHome adalah sebagai berikut:
 - a. Apabila Pelanggan 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 layanan IndiHome dikenakan denda keterlambatan

sebesar 5% dari total tagihan biaya layanan IndiHome terutang atau minimum Rp.5.000,- (lima ribu Rupiah), mana yang lebih besar nilainya.

- b. Selain dikenakan denda keterlambatan sebagaimana disebutkan dalam butir a di atas, pelanggan yang belum melakukan pembayaran sampai dengan bulan N (tanggal 20 setiap bulan), sambungan layanan IndiHome (Telepon, *Internet*, dan/atau IndiHomeTV) akan di-Isolir mulai tanggal 21 bulan N.
- c. Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b di atas, apabila melakukan pembayaran biaya layanan IndiHome mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka pelanggan tetap dikenakan biaya layanan IndiHome ditambah dengan denda keterlambatan 10% (sepuluh persen) dari total tagihan biaya layanan IndiHome terutang atau minimal Rp10.000,- (sepuluh ribu Rupiah), mana yang lebih besar nilai denda keterlambatan-nya
- d. Apabila pelanggan terbukti melakukan jual kembali layanan IndiHome maka Telkom berhak untuk melakukan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan
- e. Telkom berhak memasukkan pelanggan dalam daftar hitam (*blacklist*), apabila:
 - i. Pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome; atau

ii. Kontrak berlangganan berakhir karena kesalahan pelanggan, dengan kondisi pelanggan tidak melakukan dan menyelesaikan pembayaran biaya PSB, tagihan dan tunggakan biaya layanan IndiHome, dan denda-denda termasuk denda keterlambatan dan denda pengakhiran sampai dengan jangka waktu yang ditetapkan di kontrak berlangganan ini.

Pelanggan yang tercantum dalam daftar hitam (*blacklist*) tidak dapat mengajukan permintaan berlangganan Layanan IndiHome dimanapun hingga pelanggan yang bersangkutan membayar kewajiban yang dimaksud di atas kepada Telkom.

3. Pengenaan *Blacklist* sebagaimana disebutkan pada poin f di atas, berlaku untuk dan terhadap data-data di bawah ini:
 - i. Nomor hp pelanggan;
 - ii. E-mail pelanggan;
 - iii. Nomor induk kependudukan (nik) ktp pelanggan (yang digunakan pula untuk mengecek log kartu keluarga pada data DUKCAPIL);
 - iv. Nomor kartu keluarga sesuai dengan nomor (iii) di atas;
 - v. Kombinasi nama pelanggan dan alamat instalasi;
 - vi. Kombinasi nama pelanggan serta titik koordinat dan radius alamat instalasi.
4. Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak mengurangi kewajiban pelanggan (eks pelanggan) atau ahli warisnya untuk

melunasi seluruh tagihan/tunggakan biaya layanan IndiHome termasuk denda keterlambatan dan denda pengakhiran (jika ada) kepada Telkom.

5. Apabila:

- i. Pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome; atau
- ii. Kontrak berlangganan berakhir karena kesalahan pelanggan dimana penghentian/berakhirnya layanan IndiHome terjadi dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah layanan indihome ber-status *completed non aktif*, pelanggan akan dikenakan denda pengakhiran sebesar rp1.000.000,- (satu juta rupiah).

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

Force Majeure

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak berlangganan oleh pelanggan atau Telkom tidak termasuk sebagai pelanggaran atas kontrak berlangganan jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan *Force Majeure* (keadaan memaksa).
2. Termasuk kejadian *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah

setempat, tidak dapat dihindari meskipun dengan perencanaan yang baik dan tidak dapat diatasi dengan upaya yang wajar. Termasuk sebagai peristiwa *Force Majeure* adalah namun tidak terbatas pada peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN.

3. Seluruh kerugian yang dialami oleh Pelanggan atau Telkom sebagai akibat dari keadaan *Force Majeure* tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

Ketentuan yang dipisahkan (*Severability*)

Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam kontrak berlangganan ini yang dibatalkan oleh hakim, lembaga yang berwenang, dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau menjadi batal demi hukum maka pembatalan ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lainnya dalam kontrak berlangganan.

Pengakhiran Kontrak Berlangganan

1. Telkom secara sepihak dapat mengakhiri kontrak berlangganan karena pelanggan melanggar ketentuan kontrak berlangganan, pelanggan meninggal dunia, tidak cakap hukum atau berada di bawah pengampunan (sebagaimana yang berlaku) atau karena Telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara layanan Indihome diwilayah/lokasi/alamat instalasi.
2. Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada Telkom terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun pelanggan (eks pelanggan) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tagihan, tunggakan biaya

layanan indihome, denda keterlambatan, dan denda pengakhiran (jika ada) kepada telkom.

3. Penambahan atau perubahan data pelanggan, paket layanan indihome, dan layanan *add on* dapat dilakukan sesuai kesepakatan telkom dan pelanggan yang dilakukan baik secara lisan, tertulis, atau melalui media elektronik, sesuai dengan channel yang disediakan oleh telkom, dengan tetap mengacu pada kebijakan internal telkom.³⁹

Telkom dan pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 kitab undang-undang hukum perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan ini dapat dilakukan oleh salah satu pihak sesuai dengan ketentuan kontrak berlangganan, dan akan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa PT. Telkom sebagai penyedia jasa Indihome dalam melakukan perjanjian dengan konsumennya, telah menetapkan terlebih dahulu klausula-klausula perjanjian tersebut secara sepihak, sehingga apabila konsumen setuju dengan isi kontrak tersebut maka dapat menandatangani kontrak dan sebaliknya, apabila konsumen tidak setuju, PT. Telkom pun tidak memaksa konsumen untuk menandatangani kontrak. Kontrak yang harus ditandatangani oleh konsumen ini pun berupa formulir dan di dalamnya terdapat syarat ketentuan berlangganan Indihome. Dalam syarat ketentuan ini terdapat

³⁹ Telkom "syarat dan ketentuan" <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> Diakses tanggal 19 juni 2022 pukul 14.00 WIB

beberapa poin dimana terdapat hak dan kewajiban pelanggan, larangan, pelanggan penyelesaian sengketa, dan aturan lainnya.

Klausul-klausul yang terdapat dalam kontrak tersebut sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Walaupun, dalam kontrak ini terdapat pembatasan kekuasaan namun klausula yang dibuat oleh PT. Telkom hanya sebatas untuk keadaan *force majeure*, dan kesalahan konsumen. Namun, saat ini masih banyak konsumen yang langsung menandatangani kontrak tanpa membaca dan memahami isinya terlebih dahulu sehingga konsumen tidak mengetahui hak, kewajiban, larangan dan hal penting lainnya dan kemungkinan dapat menimbulkan pelanggaran dan/atau kerugian tertentu karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran akan perlindungan konsumen

B. Hak Dan Kewajiban PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Memberikan Layanan Digital Melalui Indihome Terhadap Konsumen Di Kota Medan

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik ditentukan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dinilai sejak barang dirancang/ diproduksi sampai pada

tahap purna penjualan sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁴⁰

Hal tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi yang akan sangat merugikan konsumen).

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi. Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dalam misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak

⁴⁰ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group: 2018) halan 67

selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi⁴¹

Hubungan antara PT. Telkom dengan konsumennya adalah hubungan kontraktual, PT Telkom yang menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang ditawarkan kepada konsumen, atau yang dikenal juga dengan Klausula Baku. PT. Telkom telah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan Indihome. Setiap bentuk perjanjian harus terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak dan dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Unsur-unsur tersebut apabila dipenuhi, maka para pihak yang membuat kontrak kemudian juga akan tunduk pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang bunyinya: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Ditandatanganinya kontrak oleh konsumen Indihome menyebabkan perjanjian tersebut menjadi sah, dan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak, baik PT. Telkom sebagai pelaku usaha dan konsumen Indihome itu sendiri. Pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa, PT. Telkom sudah semestinya

⁴¹ *Ibid.*, halaman 68

memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa *internet* dari konsumen dan sebagai pengguna jasa *internet*, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya, masih banyak pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadinya gangguan jaringan *internet*. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan Indihome, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung pada jaringan *internet*.

Hubungan antara konsumen IndiHome dengan PT Telkom tentunya didasarkan kepada hak dan kewajiban para pihak. Salah satu kewajiban Konsumen IndiHome ialah membayar biaya jasa *internet* yang digunakan setiap bulannya. PT. Telkom wajib memenuhi hak - hak konsumen IndiHome termasuk mengenai lancarnya jaringan *internetnya*.

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

1. Hak Telkom Terhadap Konsumen

- a. Menerima biaya pasang baru (psb), biaya layanan indihome, denda keterlambatan, denda pengakhiran, dan biaya lain yang dikenakan kepada pelanggan secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan.
- b. Menerima atau mengambil perangkat cpe milik telkom yang terinstal atau terpasang di alamat instalasi untuk layanan indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan indihome.
- c. Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau jaringan indihome dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan layanan

indihome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan layanan indihome untuk pelanggan.

- d. Menolak permintaan dan perubahan layanan indihome yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis telkom yang berlaku.
- e. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan indihome dapat berfungsi dengan baik.
- f. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai dengan kontrak berlangganan.
- g. Mengelola *Internet Protocol (IP)* baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet Layanan IndiHome yang merupakan milik telkom.
- h. Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan indihome, mendapatkan izin pelanggan untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat cpe di alamat instalasi.
- i. Telkom berhak melakukan *random visit* ke alamat instalasi untuk memastikan data pelanggan, ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali layanan indihome atau potensi *fraud* serta penyalahgunaan layanan indihome lainnya.

Telkom juga memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan indihome di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis

Telkom

2 Kewajiban Telkom Terhadap Konsumen

- a. Menyediakan layanan indihome di alamat instalasi sesuai dengan ketentuan kontrak berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis telkom yang berlaku.
- 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, dan/atau media lainnya.
- d. Memberikan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) layanan indihome sesuai dengan ketentuan teknis telkom yang berlaku.
- e. Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) layanan indihome tidak terpenuhi atau terbukti terdapat kesalahan pada penagihan.
- f. Menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan indihome di alamat instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
- g. Menindaklanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindahtanganan hak, tanggung jawab, dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome berdasarkan kontrak berlangganan kepada pihak lain.
- h. Menindaklanjuti permintaan pelanggan untuk melakukan perubahan paket layanan indihome, penghentian sementara layanan indihome atau pemutusan layanan indihome.

PT. Telkom sudah memberikan hak-hak kepada konsumen khususnya pelanggan jasa *internet* IndiHome dimana hak-hak mereka yaitu mendapatkan fasilitas dan informasi yang mereka rasa sudah sangat jelas di media sosial maupun pada promo-promo yang mereka sediakan. Dan hak untuk didengar pendapat dan keluhan konsumen tersebut pihak PT. Telkom menyediakan fasilitas untuk menerima keluhan dan saran dari konsumen baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung berupa sosial media seperti Instagram.⁴²

C. Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Memberikan Layanan Digital Melalui Indihome Terhadap Konsumen Di Kota Medan

Tanggung jawab produk atau tanggung gugat produk merupakan istilah yang diterjemahkan dari *product liability*. Tanggung jawab produk juga mengacu pada tanggung jawab produsen, yang dalam istilah bahasa Jerman disebut *produzenten haftung*. Sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan istilah tanggung jawab pelaku usaha. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum, tetapi diimbahi tanggung jawab mutlak, tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa *adagium caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan dan kini berlaku *caveat venditor* (pelaku usaha bertanggung jawab).

Hukum mempunyai fungsi sebagai alat mengatur tata tertib hubungan masyarakat karena hukum mempunyai sifat dan watak yang mengatur tingkah

⁴² Hasil Wawancara dengan ibu Hida Triwarance, Hak dan kewajiban, Kantor Telkom Medan, Rabu 8 Mei 2022.

laku manusia. Hukum itu diciptakan untuk memelihara hak dan tanggung jawab baik berkaitan dengan masalah individu, kelompok masyarakat, maupun suatu lembaga. Salah satu produk hukum yang ada di Indonesia adalah Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada pasal 1 huruf (e) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak. Sedangkan pasal 3 ketentuan berlangganan telekomunikasi menyatakan bahwa pelanggan adalah badan hukum atau perseorangan yang telah menandatangani perikatan dengan PT Telkom untuk berlangganan dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya. Namun demikian, penggugat/konsumen dalam hal adanya perbuatan melanggar hukum ini tetap diwajibkan untuk membuktikan adanya:

1. Sifat melanggar hukum
2. Kerugian yang dideritanya
3. Kausalitas antara pengguna barang yang dikonsumsi itu dan kerugian yang dideritanya ⁴³

Setelah dijelaskan di atas mengenai prosedur dan juga perjanjian pemasangan Wi-Fi Telkom dalam bentuk Indihome, maka di setiap tindakan yang dilakukan oleh Telkomsel dalam hal pemasangan IndiHome suatu saat atau

⁴³ ED Putri" *Tanggung Jawab Pt. Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet*" dalam *Jurnal Humaniora*. Vol.4 No. 2 Oktober 2020 halaman 258.

sering dijumpai mengalami gangguan pada jaringan Internetnya. Hal ini pasti di sadari oleh PT. Telkom yang memberikan jasa internet pada khususnya untuk dituntut secara terus menerus meningkatkan layanan dan kualitas produk untuk menciptakan kepuasan dari konsumen. Oleh karena itu dalam menentukan kepuasan konsumen tersebut maka factor yang paling menentukan kepuasan dari konsumen tersebut adalah persepsi konsumen tentang layanan atau jasa yang berfokus pada lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan juga empati. Jika dikaitkan dengan kalusula yang terdapat di dalam perjanjian pemasangan Wi-Fi IndiHome maka apabila terdapat gangguan internet dari pelanggan maka PT. Telkom bertanggungjawab dalam hal melaksanakan jaminan (*Service Level Guarantee*) yang dimana *Service Level Guarantee* Adalah janji Telkom kepada konsumen mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses internet, yang dimana dokumen ini mencangkup diskripsi layanan waktu layanan dan penalty. *Service Level Guarantee* ini adalah keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab seluruh aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen control ini memuat diskripsi service, peserta kerjasama, cakupan service, (waktu service, kondisi service, kualitas service). Namun dalam pelaksanaannya *Service Level Guarantee* tidak selalu

diberikan secara baik oleh PT. Telkom, PT. Telkom sering kali ketika terjadi gangguan selalu berlasan apabila gangguan tersebut di luar kemampuan.⁴⁴

Tanggung jawab yang diberikan PT. Telkom kepada konsumen ialah, dengan cara menerima keluhan atau komplain yang disampailah oleh konsumen kepada Telkom dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, maupun langsung melapor ke Plasa Telkom, setelah itu pihak konsumen dapat menyampaikan segala keluhan yang dialaminya, dan pihak PT. Telkom memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadi gangguan yang dialami oleh konsumen tersebut yang menyebabkan kerugian. Artinya, agar untuk membicarakan masalah yang di hadapi.

Dalam hal menyampaikan keluhan, Telkom telah menyediakan layanan agar mempermudah konsumen menyampaikan keluhannya atau melaporkan gangguan yang dialami melalui 147, sosial media seperti Facebook: Telkom promo atau Telkomcare, Twitter: @telkompromo atau @telkomcare dan aplikasi Myindihome yang tersedia di ios maupun Android. Selanjutnya dengan cara memberikan kompensasi atau ganti rugi diberikan kepada konsumen yang menyatakan ia merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan jaringan tersebut, dan terbukti bahwa gangguan jaringan tersebut berasal dari kelalaian Telkom, bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan konsumen itu sendiri. Dimana kompensasi ini bukan berupa uang, melainkan diberi keringganan restitusi dibulan

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan ibu Hida Triwarance, cara lapor gangguan layanan Indihome, Kantor Telkom Medan , Rabu 8 Mei 2022.

berikutnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Maupun berupa pergantian perangkat Wi-Fi bila terjadi kerusakan di perangkat tersebut.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Telkom adalah saat konsumen melapor keluhannya melalui Call Center 147 maupun ke kantor PT. Telkom, PT. Telkom akan bertanggung jawab atas keluhan tersebut. Setelah laporan masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh petugas/teknisi Telkom, untuk mengetahui penyebab dari kerusakan yang dialami oleh konsumen apakah karena Telkom atau tidak. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan pengecekan data-data yang dimiliki oleh Telkom dan dilakukan dengan pengecekan langsung ke lokasi konsumen.⁴⁵

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang artinya hak-hak dari konsumen harus dapat terpenuhi. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak konsumen adalah “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atau barang dan/jasa yang digunakan” PT. Telkom sudah memberikan hak tersebut dengan memberikan beberapa fasilitas untuk melaporkan keluhan konsumen tersebut dan langsung dilakukan pengecekan. Dan hal tersebut juga tertulis dalam Kontrak Berlangganan yang disepati oleh konsumen sebelum berlangganan, salah satu di dalam kontrak tersebut tertulis “Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan”.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan ibu Hida Triwarance, Bentuk tanggung jawab Telkom dalam memberikan layanan digital terhadap pelanggan, Kantor Telkom Medan, Rabu 8 Mei 2022.

Langkah langkah Pengaduan Layanan melalui Aplikasi

1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon Bantuan
2. Pada halaman Bantuan, klik Pengaduan Layanan.
3. Pilih nomor layanan IndiHome
4. Pada halaman Pengaduan Layanan, pilih pengaduan yang diajukan
5. Kemudian muncul penjelasan cara mengatasi permasalahan/gangguan yang diajukan
6. Apabila masih belum berhasil, laporkan kendala. Buat pengaduan di kolom yang tersedia, kemudian klik Buat Pengaduan.
7. Muncul pop up konfirmasi pelaporan, klik Laporkan.
8. Muncul pop up notifikasi bahwa pelaporan akan segera diproses, klik Lihat
9. Cek update informasi penanganan tiket pengaduan di kotak pesan .
10. Lalu muncul notifikasi pengaduan telah dikirim, klik Kembali ke Beranda.
11. Di Beranda, Anda dapat memantau progres pengaduan dengan mengklik ikon lonceng
12. Di kotak pesan, akan terlihat progress pengaduan

Menu Bantuan Plasa Telkom

1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon Bantuan.
2. Pada halaman Bantuan, klik Plasa Telkom.
3. Cari tahu dan temukan lokasi Plasa Telkom terdekat di sekitar Anda

Self – Troubleshooting

Pelanggan dapat mengatasi gangguan atau kendala layanan IndiHome secara mandiri. Berikut beberapa langkah mudah yang dapat dilakukan:

1. Gangguan *Internet*, IndiHome TV, dan Telepon Rumah

Jika lampu indikator ‘LOS’ pada modem menyala, artinya ada kabel *optik* yang putus, baik di dalam rumah atau jaringan optic di luar rumah. Periksa jalur kabel optik di dalam rumah, jika benar-benar terputus dan mengalami kesulitan untuk menyambung sendiri, silakan laporkan gangguan tersebut melalui aplikasi myIndiHome, media sosial @IndiHome atau Call Center 147.⁴⁶

2. Gangguan Internet

Tidak ada koneksi dan tidak bisa browsing Restart modem *internet* IndiHome dengan menekan power off. Tunggu kurang lebih 3 menit, kemudian hidupkan kembali. Pastikan lampu power, WLAN, *internet* dan LAN nyala berwarna hijau. Pastikan juga tidak ada kabel yang lepas atau putus. Koneksi *Internet* lambat Restart modem *internet* IndiHome, lepas sharing akses internet ke perangkat lain, scanning virus/spam pada PC/laptop dengan antivirus yang ter-update & lakukan *clear recent history* pada aplikasi browser Anda.

3. Gangguan IndiHome TV

Tidak ada suara Pastikan remote TV atau remote Set Top Box/STB tidak dalam posisi “*mute*”. Tidak ada sinyal atau sinyal lemah ke TV Cek kabel HDMI, apakah sudah terpasang dengan benar. Remote IndiHome TV tidak berfungsi Cek baterai remote untuk memastikan kelayakan daya baterai. Muncul kode error 1901

⁴⁶Telkom”Cari tahu informasi seputar layanan IndiHome diE-Book”
<https://indihome.co.id/bantuan> Diakses tanggal diakses pada 8 Juni 2022 pukul 15.00 WIB

dan 130x di layar TV Pastikan koneksi *internet* dalam kondisi normal. Periksa kabel UTP STB ke TC apakah sudah terpasang dengan benar. Jika tidak terpasang dengan benar, coba lepas dan pasang kembali.

Jika kode tersebut masih muncul, cek kembali kabel UTP STB , apakah mengalami putus kabel atau soket ujung kabel UTP rusak.

4. Gangguan Telepon Rumah

Cek lampu indikator “POTS” pada modem, apakah menyala berwarna hijau. Pastikan kabel line telepon tidak putus dan sudah terpasang dengan benar. Lakukan tes dengan pesawat telepon lain untuk mengetahui apakah penyebabnya pada pesawat telepon. Jika ada kerusakan segera diperbaiki oleh teknisi maupun secara sistem. Jika terjadi kerusakan yang tidak disebabkan oleh customer diberi keringanan restitusi dibulan berikutnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan atas permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Hubungan hukum antara konsumen pelanggan layanan IndiHome Fiber dengan PT. Telkom adalah kebebasan berkontrak yaitu hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku dan hubungan hukum secara sukarela yang didasarkan atas perjanjian dalam kontrak berlangganan layanan IndiHome. Dengan ini konsumen menyatakan setuju terhadap ketentuan formulir berlangganan layanan IndiHome yang terus menerus dan berkesinambungan yang menjelaskan beberapa hal penting bagi pelanggan maupun Telkom yaitu mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, larangan, pembatasan tanggung jawab, tagihan dan biaya layanan IndiHome, klaim keberatan atas tagihan Telkom, sanksi, force majeure, pengakhiran kontrak berlangganan dan penyelesaian perselisihan. Dasar dari terjadinya hubungan tersebut karena adanya saling ketergantungan dari kedua belah pihak yang cukup tinggi. Di satu sisi, pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menjaga kelangsungan usahanya sedangkan konsumen membutuhkan pelaku usaha sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Saling ketergantungan ini menciptakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Serta menempatkan para pihak pada posisi yang berimbang.

2. Hak dan kewajiban PT. Telkom terhadap konsumen telah diatur dalam kontrak berlangganan.

Hak Telkom antara lain:

1. Menerima biaya pasang baru (psb), biaya layanan indihome, denda keterlambatan, denda pengakhiran, dan biaya lain yang dikenakan kepada pelanggan secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan.
2. Menerima atau mengambil perangkat cpe milik telkom yang terinstal atau terpasang di alamat instalasi untuk layanan indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan indihome.
3. Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau jaringan indihome dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan layanan indihome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan layanan indihome untuk pelanggan.

Kewajiban Telkom Antara lain

1. Menyediakan layanan indihome di alamat instalasi sesuai dengan ketentuan kontrak berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis telkom yang berlaku.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan indihome kepada pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan indihome yang disediakan telkom, melalui brosur, *leaflet*, plasa telkom, 147, dan/atau media lainnya

3 Tanggung Jawab PT. Telkom terkait adanya gangguan jaringan Internet terhadap konsumen disebabkan pihak PT Telkom ialah, dengan cara menerima keluhan atau komplain yang disampailah oleh konsumen kepada Telkom dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, maupun langsung melapor ke Plasa Telkom, setelah itu pihak konsumen dapat menyampaikan segala keluhan yang dialaminya, dan pihak PT. Telkom memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadi gangguan yang dialami oleh konsumen tersebut yang menyebabkan kerugian. Teknisi datang ke konsumen memperbaiki jaringan Internet, dan mengganti alat yang rusak. Apabila keluhan tersebut tidak ditindaklanjuti oleh pihak perusahaan sehingga kerusakan tersebut terjadi selama sehari-hari dan mengakibatkan kerugian oleh konsumen, maka konsumen dapat mengklaim ganti kerugian ke pihak perusahaan pada saat pembayaran tagihan untuk adanya kompensasi tagihan. Dan konsumen juga dapat melapor ke pihak perusahaan terkait hal tersebut. Dan pihak perusahaan akan mengecek terlebih dahulu history dari layanan IndiHome si konsumen. Apabila memang benar, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti kerugian berupa pengurangan tagihan.

B Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran, sebagai berikut:

- 1 Konsumen IndiHome seharusnya memahami dengan baik isi dari kontrak berlangganan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome agar tidak mendapatkan kerugian karena kontrak dibuat secara sepihak oleh PT Telekomunikasi Indonesia dan dapat meminta ganti rugi
- 2 Seharusnya memberikan hak konsumen secara penuh dan utuh, sebagaimana yang telah diatur Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mencapai persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintah, serta meningkatkan hubungan antar bangsa
- 3 Kepada pihak PT. Telkom harus lebih menyadari tanggung jawab sebagai pelaku usaha agar tidak merugikan konsumen serta bertindak cepat dan tanggap dalam memberikan informasi dan tanggung jawab kepada konsumen agar tidak ada yang dirugikan. Dan melakukan pemeliharaan jaringan secara menyeluruh dan merata. Selaku BUMN harus memberikan kualitas yang terbaik untuk konsumen jasa PT. Telekomunikasi

Me Bedah Buku

15.8.2022



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdul Halim Barkatullah. 2019. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. ✓

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2017. *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. ✓

Danang Sunyoto. 2016. *Aspek Hukum Dalam bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika. ✓

H.Salim Hs. 2021. *Hukum Kontrak Elektronik E-Contract Law* Depok: Rajawali Pers

Ida Hanifah dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima. ✓

Ida Nadirah. 2019. *Buku ajar hukum dagang dan bisnis Indonesia*. Medan: Pustaka Prima. ✓

Joni Emirzon, Muhammad Sadi. 2021. *Hukum Kontrak Teori dan Praktik* Jakarta: Kencana. ✓

Marulak Paredede. 2021. *Hukum Perjanjian teknologi dan informasi dan kejahatan* Jakarta: Papas Sinar Sinanti ✓

Munir Fuady. 2017. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. ✓

P.N.H. Simanjuntak, 2018 *Hukum Perdata Indonesia* Jakarta : Prenademia Group. ✓

Ramlan. 2016. *Hukum Dagang*. Malang: Setara Press. ✓

Rosmawati. 2018 *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* Depok: Prenadamedia Group

Tuti Rastuti. 2018. *Aspek Hukum Pengelolaan Perusahaan*. Bandung: PT Refika Aditama.

B. Artikel, Makalah, Jurnal Dan Karya Ilmiah

Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta.” *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen* “. Jurnal Ilmu Hukum Vol 5, No. 1 Februari. 2016

Elmi Fauzi Siregar.”*Analisis Dan Perancangan Sistem Administrasi Pasang BaruIndihome di PT. Telkom Indonesia Plasa Tanjungbalai*”. Dalam jurnal Teknologi Informasi Vol.1 No. 2 Desember 2017.

ED Putri” *Tanggung Jawab Pt. Telkom Terhadap Pelanggan Indihome Fiber Terkait Gangguan Jaringan Internet*” Dalam Jurnal Humaniora. Vol.4 No. 2 Oktober 2020.

Januar Efendi Panjaitan,Ai Lili Yuliat. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jnt*” Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2 September 2016.

Luthfia Zein Pettarani. ”*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Telkom IndiHome Makassar*” Jurnal Ilmu Ekonomi Vol. 2 No.4 Oktober 2019.

Rika Mawarni,”*Penerapan Digital Banking BankSyariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid* “Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Vol. 9 No. 2 Juli 2021.

Riri Sabrina Lubis,”*Peranan Strategi Pemasaran Produk Indihome Pada Bagian Personal Service PT.Telkom Witel Sumut Barat Medan*”. Dalam Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora. Vol. 7 No. 2 2020.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang
Telekomunikasi

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas

Undang undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

D. Internet

A Mutawakill “Hubungan hukum” <http://repository.unmuhjember.ac.id> diakses
pada 7 juni 2022, pukul 12:00 WIB

Z Latif ”Tanggung jawab Hukum“ <http://repository.untag> diakses pada 25
Februari 2022, pukul 14:20 WIB

Kholida gothrunnada “ *Pengertian Tanggung Jawab, Lengkap dengan Contoh,
Bentuk, dan Ciri-cirinya*” [https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-
5721612/pengertian-tanggung-jawab_lengkap-dengan-contoh-bentuk-dan-
ciri-cirinya](https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5721612/pengertian-tanggung-jawab_lengkap-dengan-contoh-bentuk-dan-ciri-cirinya) diakses 25 februari 2022 ,pukul 21:25 WIB

Telkom,”Penjelasan Lengkap Dan Menarik Seputar Indihome Fiber”,
[https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar
indihome -fiber](https://indihome.co.id/blog/penjelasan-lengkap-dan-menarik-seputar-indihome-fiber) diakses pada 25 Februari 2022 Pukul 17:14 WIB

Telkom, "*Tentangtelkomgrup*" https://www.telkom.co.id/sites/abouttelkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22 diakses _diakses hari Rabu, 7 Juni 2022 pukul 17.19 WIB

Telkom"*syarat dan ketentuan*" <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> Diakses tanggal 19 juni 2022 pukul 14.00 WIB

Telkom "*Cari tahu informasi seputar layanan IndiHome di E-Book*" <https://indihome.co.id/bantuan> Diakses tanggal diakses pada 8 Juni 2022 pukul 15:00 WIB

NAMA:VIVI ZULVIANI

NPM:1806200258

Universitas :Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Judul:Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen Di Kota Medan

Tanggapan pertanyaan

1. Berapa banyak orang yang sudah menggunakan layanan digital Indihome

Tanggapan :

Perkiraan penggunaan layanan digital Indihome dikota Medan kurang lebih 360.000 pengguna

2. Kenapa PT Telkom meluncurkan layanan digital Indihome

Tanggapan:

Visi

Menjadi digital telcom pilihan utama untuk memajukan masyarakat

Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik
4. Menjadikan digital Telkom menjadi pilihan utama untuk memajukan masyarakat,

karena Telkom tidak hanya sekedar komunikasi saja tapi bagaimana mendigitalkan termasuk ada program satu data.

3. Bagaimana bentuk layanan digital Indihome

Tanggapan:

1. Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite
2. Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity
3. Digital Services: Enterprise, Consumer

4. Adakah kendala dalam layanan digital Indihome

Tanggapan:

Ada, berupa kendala customer yang belum bisa dijangkau kedaerah, alat produksi terbatas, kekurangan persediaan modem.

5. Bagaimana PT Telkom Indonesia Tbk menyikapi jika terjadi kerusakan pada kabel yang disebabkan kena petir atau tidak bisa di pakai oleh pengguna

Tanggapan:

Jika terjadi gangguan customer bisa melapor melalui 147 dapat melakukan pengaduan melalui layanan telepon 147 diikuti kode area telepon. atau melalui my indihome melalui digital, setelah customer melapor melalui digital maka teknisi datang ke customer untuk diperbaiki. Jika kabel kena petir bisa jadi jarang karena kabel nya bukan tembaga, melainkan menggunakan fiber optic yang tidak mengalirkan listrik.

6. Apakah PT Telkom Indonesia Tbk telah memberikan regulasi perjanjian untuk pelanggan baru jika terjadi kerusakan

Tanggapan:

Pembatasan Tanggung Jawab Telkom

1. TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan IndiHome, karena: Kerusakan atau

gangguan Layanan IndiHome akibat kesalahan atau kelalaian PELANGGAN

2. Perubahan Jaringan IndiHome, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM
3. Kegagalan interkoneksi Jaringan IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain
4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian Layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM
5. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM (*Force Majeure*).

7. Bagaimana Tanggung Jawab PT Telkom Indonesia Tbk dalam memberikan layanan digital terhadap pelanggan

Tanggapan:

1. Memastikan layanan dapat dinikmati oleh pelanggan
2. Jika ada kerusakan segera diperbaiki oleh teknisi maupun secara sistem
3. Responsif terhadap pelanggan
4. Jika terjadi kerusakan yang tidak disebabkan oleh customer diberi keringanan restitusi dibulan berikutnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku

Medan, 15 Maret 2022



Telkom
Indonesia

Hida Triwarance

MGR SHARED SERVICE HC& FINANCE MEDAN



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [@ umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 258/IL.3-AU/UMSU-06/F/2022
Lamp. : ---
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Medan, 01 Sya'ban 1443 H
04 maret 2022 M

Kepada Yth : Kantor Daerah Telekomunikasi Telkom Indonesia
Jl. Prof. H.M.Yamin, SH No.13 Perintis Kec. Medan Timur Kota Medan
di
Sumatera Utara

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ba'da salam, dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di bawah ini dapat diberikan Izin untuk melakukan Penelitian di Kantor Daerah Telekomunikasi Telkom Indonesia, guna memperoleh informasi dan data yang akan digunakan untuk penyelesaian penulisan skripsi.

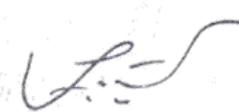
Nama : VIVI ZULVIANI
N P M : 1806200258
Fakultas : Hukum
Prodi./Bagian : Hukum/ Hukum Bisnis
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT. Telkom Indonesia Tbk Dalam Layanan Digital Melalui Indihome Kepada Konsumen di Kota Medan.

Demikian hal ini kami sampaikan atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamat sejahteralah kita semuanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan


Dr. Faisal, S.H.M. Hum

Nomor : Tel.89/PD 520/R1W-1A1P0000/2022

Medan, 09 Maret 2022

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Muchtar Basri No.3
Medan

Lampiran : 1 (satu) File
Perihal : **Persetujuan Mohon Izin Penelitian**

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara Nomor: 258/II.3-AU/UMSU-06/F/2022 tanggal 04 Maret 2022 Perihal: Mohon Izin Penelitian , dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Saudara dapat melaksanakan Riset Pendahuluan mulai tanggal 10 Maret 2022 s/d Selesai 2022, Mahasiswa yang dimaksud sesuai daftar dibawah ini :

NO	NAMA	NIM/NIS/NPM	LOKASI RISET	PEMBIMBING
1	Vivi Zulviani	1806200258	Log & General Support	Alamandari Faris / 940121

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

1. Menandatangani surat kesediaan (TP-2) yang berisi antara lain tentang :
 - o Bersedia ditempatkan dimana saja lokasi Riset/Magang/Kerja Praktek yang membutuhkan sesuai kesepakatan.
 - o PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan memberikan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat dan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak akan membubuhkan tandatangan dan/ atau stempel pada Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat yang dikeluarkan oleh pihak lain (pihak sekolah) selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan Riset/Magang/Kerja Praktek
2. Menandatangani surat pernyataan (TP-1) yang berisi tentang kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi maupun data tentang PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
3. Dalam pelaksanaan Riset/Magang/Kerja Praktek PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan menyediakan seorang pembimbing (tersebut diatas) sekaligus penilaian sesuai kriteria yang ada.
4. Pembimbing PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak wajib menandatangani berkas selain Laporan Hasil Akhir Kegiatan Riset/Magang/Kerja Praktek
5. Selama menjalankan kegiatan Riset/Magang/Kerja Praktek harus berpakaian: seragam sekolah, rapi dan sopan sesuai dengan tata tertib di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

6. Dilarang membawa senjata tajam & barang/ segala sesuatu yang dilarang oleh undang-undang.
7. Mematuhi Peraturan kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan memperhatikan rambu/tanda K3 demi keselamatan dan kenyamanan diri sendiri maupun orang lain yang berada dilingkungan PT.Telekomunikasi Indones
8. Selama melaksanakan Riset/Magang/Kerja Praktek tidak berikan uang jasa/ uang transport, dan sejak menjadi peserta Magang diharuskan untuk mengenakan kartu pengenal yang dikeluarkan oleh Unit Safety & Security di Lantai I Jalan Prof.H.M.Yamin SH No.13 Medan.
9. Sebelum melaksanakan Kerja Praktek supaya melaporkan ke HR WITEL Medan Jalan Prof. H.M. Yamin SH. No.13 dengan Sdri. Melinda Sinulingga NIK. 840059, mengisi dan menyerahkan "Surat Pernyataan" bermaterai Rp 6.000,- sebanyak 2 (dua) lembar atau Rp 10.000,- sebanyak 1 (satu) lembar "Surat Kesediaan", dan Pas Photo berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar, paling lambat 1 (satu) minggu sebelum tanggal pelaksanaan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terimakasih

Hormat Kami,



Hida Triwarance
MGR SHARED SERVICE HC & FINANCE MEDAN

Tembusan

1. Sdr. MGR SECURITY & SAFETY MEDAN
2. Sdr. ROESDIADIE IBRAHIM

