

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN  
LAYANAN INDIHOME PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI DI PT. TELKOM KOTANOPAN, MANDAILING NATAL)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**ENDA KHOLILAH  
198400249**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/11/23

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam perjanjian berkanganan Layanan IndiHome Perspektif Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ( Studi PT. Telkom Kotanopan, Mandailing Natal ).

**Nama** : Enda Kholilah

**NPM** : 198400249

**Fakultas** : Hukum

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Dr. Rafiqi SH., MM., Mkn

Pembimbing 1

M. Yusrizal Aji Syaputra SH, MH

Pembimbing 2

Dr. M. Ramadhan, SH, MH  
Dekan

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi- sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enda Kholilah  
NPM : 198400249  
P. Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam perjanjian berkongangan Layanan IndiHome Perspektif Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi PT. Telkom Kotanopan, Mandailing Natal )

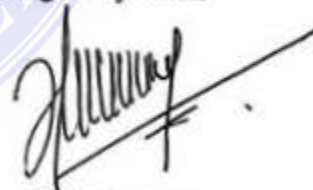
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Tanggal : 17 Juli 2023

Yang Menyatakan



Enda Kholilah



## ABSTRAK

### TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI PT. TELKOM KOTANOPAN, MANDAILING NATAL)

Oleh : Enda Kholilah  
NPM : 19.840.0249

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional, berbagai produk langsung ditawarkan, untuk layanan telekomunikasi di bidang Internet terdapat berbagai produk yang ditawarkan oleh pengembang. Permasalahan yang dibahas dalam Skripsi ini adalah Perlindungan Hukum terhadap konsumen jika *IndiHome* tidak memenuhi perjanjian berlangganan dan Pertanggungjawaban *IndiHome* akan merusak jaringan konsumen dalam Penggunaan jaringan Internet Penulis menggunakan metode Penelitian Yuridis Normatif. Penelitian ini didasarkan data primer yang diambil dilapangan dan data sekunder dan didukung oleh penelitian kepustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti melalui Penelitian deskriptif penulis mendeskripsikan peristiwa yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut Perlindungan hukum yang dapat diberikan *IndiHome* kepada konsumen berupa pendekatan persuasif (musyawarah), dilakukan guna memecahkan masalah yang terjadi jika, konsumen merasa tidak ada perubahan setelah melakukan musyawarah dengan *IndiHome* maka konsumen dapat membawa perkara ke Pengadilan Negeri & Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pihak konsumen memberikan sanksi kepada pihak perusahaan jika perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Tanggung Jawab *IndiHome* yaitu mendengarkan keluhan pelanggan dan segera bergerak memperbaiki, dan pertanggungjawaban UUPK adalah dengan menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan pembuktian terbalik. Konsumen yang telah dirugikan. Saran Penulis Diharapkan untuk *IndiHome* agar memberi ganti rugi berupa diskon kepada pelanggan yang mengalami gangguan jaringan.

Kata Kunci: **Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Telekomunikasi, *IndiHome***

**ABSTRACT**  
**JURIDICAL REVIEW OF LEGAL PROTECTION ON CONSUMERS IN**  
**INDIHOME SERVICE SUBSCRIPTION AGREEMENT BY LAW**  
**PERSPECTIVE NO. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION**  
**(STUDY AT PT. TELKOM KOTANOPAN, MANDAILING NATAL)**

**By : Enda Kholilah**  
**NPM : 19.840.0249**

*The rapid development of the national economy causes various offered products, such as telecommunications services in the Internet sector, to lead to the developers offering products. The problems discussed in this thesis were legal protection for consumers if IndiHome did not meet the subscription agreement and IndiHome responsibility for damage to consumer networks when using the Internet network. The author used the Normative Juridical Research method. This research was based on primary data taken in the field and secondary data and supported by literature research related to the problems that would be researched descriptively. The author described the limelight events without giving special treatment to them. The legal protection that IndiHome could provide the consumers was in the form of a persuasive approach (deliberation), which was carried out to solve problems that occurred. If consumers felt no changes after confabulating with IndiHome, consumers could bring cases to the District Court and Consumer Dispute Resolution Agency. Consumers imposed sanctions on the company if the company did not provide good service to consumers. IndiHome responsibility was to listen to customer complaints and then immediately fix them, and the responsibility of UUPK (Consumer Protection Law) was to use the principle of responsibility based on error and reverse proof of consumers who have been harmed. The author suggests that IndiHome will provide compensation, such as discounts for customers who experience network problems.*

**Keywords: Consumer Protection, Responsibility, Telecommunication,**  
**IndiHome**

## KATA PENGANTAR

Pertama sekali penulis ucapkan alhamdulillahirobbil ‘alamin sebagai rasa syukur kepada Allah SWT dengan segala rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta kemudahan kepada penulis, karna atas izin-Nya juga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pemenuhan Prestasi Perusahaan Telekomunikasi terhadap Pelanggan dalam Perjanjian berlangganan layanan IndiHome (studi di PT. Telkom Mandailing Natal)” yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjan Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku rektor Universitas Medan Area ;
2. Bapak Dr. Citra Ramadhan, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area;
3. Ibu Anggraeni Atmei Lubis, S.H, M.Hum, Selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Medan Area ;

4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H, M.H, selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Medan;
5. Ibu Fitri Yanni Siregar, S.H, M.H, selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan;
6. Ibu Dr. Rafiqi S.H, MM., M.Kn selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan saran dengan penuh kesabaran hingga Skripsi ini dapat terselesaikan
7. Bapak M. Yusrizal Adi Syahputra S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan saran dengan penuh kesabaran hingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan, pengalaman, wawasan yang sangat bermanfaat dari semester awal kuliah hingga semester akhir saat ini, sehingga saya mampu menjadikan penulis sebagai Mahasiswa yang mempunyai tolak ukur berpikir dan kritis;
9. Untuk Ayahanda tercinta Sam'an Efendi dan Ibunda Tercinta Siti Elisah yang senantiasa selalu memberikan semangat,dukungan moril dan materiil serta kasih sayang, pengorbanan dan do'a yang tulus dan tiada batas kepada penulis;



10. Untuk Abang dan kakak penulis yang selalu memberikan dorongan semangat, serta motivasi yang membangun untuk penulis;
11. Untuk keponakan, Buchori, Syifa, Azka, Daffa, Ghizan, Hanif, Hannan, Uwais, Hagia, Syakila, Raina, Hayyun, dan Mikhaila yang senantiasa memberikan kebahagiaan dan motivasi untuk penulis menyelesaikan skripsi ini ;
12. Sepupu sekaligus sahabat penulis Nurul Fadhilah yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini;
13. Sahabat- sahabat penulis Anita, Don Lee, Nabila dan Rika yang menemani penulis dari awal hingga akhir dalam perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ;

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa didalam skripsi ini terdapat kekurangan – kekurangan dan jauh dari apa yang diharapkan. Untuk itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis sendiri maupun orang yang membacanya.

Medan, 2022

Hormat Penulis

( Enda Kholilah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Enda Kholilah  
Tempat/ tgl lahir : Singengu Jae, 20 Agustus 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status Pribadi : Belum Menikah

### 2. Data Orang tua

Ayah : Sam'an Efendi  
Ibu : Siti Elshah  
Anak ke : 7 dari 7 bersaudara

### 3. Pendidikan

SD N 2 Kotanopan : 2013  
SMP N 4 Kotanopan : 2016  
SMA N 1 Kotanopan : 2019  
Universitas Medan Area : 2023

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum .....	10
2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	11
2.1.2. Bentuk-BentukPerlindungan Hukum.....	11
2.1.3. Jenis Perlindungan Hukum.....	12
2.2. Tinjauan Umum Perjanjian .....	13
2.2.1. Pengertian Perjanjian dan Kontrak .....	13
2.2.2. Syarat sahnya Perjanjian dan syarat berakhirnya Perjanjian .....	13
2.2.3. Model-model Perjanjian.....	15
2.2.4. Unsur-Unsur Perjanjian .....	17
2.3. Tinjauan Umum Prestasi dan Wanprestasi.....	20
2.3.1. Pengertian Prestasi .....	20
2.3.2. Syarat-syarat dan Sifat-sifat Prestasi .....	21
2.3.3. Pengertian Wanprestasi .....	22
2.3.4. Bentuk-bentuk Wanprestasi.....	22
2.4. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	26
2.4.1. Pengertian Konsumen .....	26
2.4.2. Unsur-unsur Konsumen.....	28
2.4.3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	28
2.4.4. Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	30
2.5. Tinjauan Umum Telekomunikasi dan IndiHome.....	31
2.5.1. Pengertian Telekomunikasi .....	31
2.5.2. Asas Penyelenggara Telekomunikasi .....	31
2.5.3. Pengertian <i>IndiHome</i> .....	35

2.5.4. Produk IndiHome .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Metode Penelitian .....	40
3.1.1. Waktu Penelitian .....	40
3.1.2. Tempat Penelitian .....	41
3.2. Metodologi Penelitian .....	41
3.2.1. Jenis Penelitian .....	41
3.2.2. Sifat Penelitian .....	41
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.3.4. Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Perlindungan Hukum terhadap konsumen/pelanggan jika PT. Telkom tidak memenuhi perjanjian berlangganan.....	44
4.2. Pertanggung jawaban PT. Telekomunikasi Mandailing Natal terhadap ketidaknyamanan konsumen dalam penggunaan jaringan Internet.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
a. Kesimpulan .....	72
b. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.I. Latar Belakang Masalah**

Industri Telekomunikasi di Indonesia berkembang pesat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Permintaan mudah ditemukan untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi. Dengan pesatnya perkembangan dan kemajuan perekonomian nasional, berbagai macam produk langsung ditawarkan, khususnya untuk layanan telekomunikasi di bidang Internet dan terdapat berbagai produk yang ditawarkan oleh pengembang.

Kemajuan teknologi internet telah memudahkan siapa saja untuk menggunakannya kapan saja dan dimana saja. Dengan perkembangan teknologi dan Ilmu Pengetahuan, talenta pengembangan digital diberkahi dengan kekuatan inovatif.

PT adalah sebuah badan usaha yang didirikan berdasarkan aturan di Indonesia, yakni undang-undang nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, merujuk pada UU nomor 40 tahun 2007, modal perseroan terbatas atau PT adalah ditetapkan sebesar Rp 50 juta, kecuali ditentukan oleh Undang – undang atau peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan kegiatan tersebut di Indonesia.<sup>1</sup>

PT. Telkom Indonesia (PERSERO) TBK adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 53.06% sedangkan 46.4%

---

<sup>1</sup><https://money.kompas.com/read/2021/06/14/144720226/pt-adalah-perseroan-terbatas-pengertian-jenis-dan-pendiriannya-> ( dikutip rabu, 1 Februari 2023, 23.03 WIB)

sisanya dikuasai oleh publik, Bank of New York.<sup>2</sup> Saham telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk sebagai badan penyelenggara jasa telekomunikasi memberikan berbagai macam layanan seperti *IndiHome*, *speedy*, *useeTv*, dan telepon tetap. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk meluncurkan proyek utamanya yaitu jasa Digital Home (disingkat IndiHOME). Masyarakat dapat menikmati layanan tersebut dengan berlangganan layanan yang diinginkan dengan Cara menandatangani perjanjian.<sup>3</sup>

Perjanjian diatur dalam buku III Pasal 1313 K.U.H. Perdata yang menyebutkan bahwa "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih". Secara umum perjanjian adalah kesepakatan para pihak tentang sesuatu hal yang melahirkan perikatan/hubungan hukum, menimbulkan hak dan kewajiban, apabila tidak dijalankan sebagaimana yang diperjanjikan Akan ada sanksi.<sup>4</sup>

Pembuatan suatu perjanjian hendaklah memperhatikan hal-hal penting, antara lain Syarat-syarat sahnya perjanjian, asas asasperjanjian, hak dan kewajiban pihak, struktur dan anatomi pembuatan kontrak, penyelesaian perselisihan dan

---

<sup>2</sup> Telkom indonesia, <https://m.merdeka.com/telkom-indonesia-persero/profil> (Dikutip, 24 November 2022, 20.16 WIB)

<sup>3</sup> INDRASWARI, S. N. (2020). Pelaksanaan Perjanjian Jasa Telekomunikasi (Indihome) Antara PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Dengan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).hal 2.

<sup>4</sup> Prasnowo, A. D., & Badriyah, S. M. (2019). Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 8(1)61-75.hal. 2

berakhirnya kontrak.

Klausula ini hanya diterima atau ditandatangani oleh pelanggan jika ingin memesan layanan dari *IndiHome*. Dengan adanya perjanjian tersebut maka Akan terjadi kesepakatan para pihak sesuai dengan pasal 1338 KUHPerdara dimana setiap perjanjian yang telah disepakati Akan mengikat kedua belah pihak sebagai Undang – undang.

- 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;
- c. Memberikan informasi mengenai spesifikasi karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan telkom, melalui brosur;
- d. Memberikan jaminan Tingkat layanan (service Level Guarantee) layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku;
- e. Menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan / kerusakan;
- f. Menindaklanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindahantangan hak dan tanggung jawab dan atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome berdasarkan kontrak berlangganan kepada pihak lain;
- g. Menindaklanjuti permintaan pelanggan untuk melakukan perubahan layananan IndiHome dan penghentian sementara.

Pelaksanaan perjanjian berlangganan ini dilakukan dengan Cara pihak

pelanggan menyetujui prosedur – prosedur perjanjian berlangganan yang telah disiapkan oleh pihak PT. Telkom. Namun seiring berjalannya waktu, semakin banyak pula masyarakat yang mulai berlangganan paket IndiHome tersebut, dan semakin banyak pula permasalahan yang muncul. Mulai dari pemasangan alat *IndiHome* dan semakin banyak pula permasalahan yang muncul. Mulai dari pemasangan alat *IndiHome* yang harus menunggu lama dan pengenaan tarif yang tidak menentu yang terkadang memberatkan pelanggan serta penanganan terhadap keluhan pelanggan yang berlarut – larut.

Layaknya sebuah kontrak pada umumnya, tentu harus memuat unsur - unsur yang sesuai dengan pasal 1338 KUHPdata, dimana salah satunya adalah itikad. Itikad baik ini harus diterapkan para pihak dalam suatu perjanjian agar tidak terjadi pelanggaran atau wanprestasi.

Perjanjian *IndiHome* salah satunya yaitu perjanjiannya dari pelanggan membayar biaya langganan sesuai dengan jumlah yang dikenakan dan pada batas waktu pengenaan dan sebaliknya bagi pihak perusahaan salah satunya ialah untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal bagi setiap pelanggan dengan sigap dan cepat mengatasi segala keluhan dari pelanggan. Tapi saat ini permasalahan yang tengah terjadi bahwa, perjanjian yang diatur dalam kontrak berlangganan tersebut tidak sesuai atau tidak diterapkan oleh perusahaan. Contohnya dalam hal pelayanan yang baik dan maksimal, kualitas produk yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh *IndiHome*, dan jika jaringan *IndiHome* bermasalah, pihak Telkom tidak sigap dan cepat mengatasi keluhan dari pelanggan.



Konsumen atau pelanggan di Telkom kotanopan, Mandailing Natal banyak mengeluhkan soal jaringan Internet mereka yang lemot dan lelet tidak sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak telkom bahwa *IndiHome* pilihan tepat sebagai Provider Internet terbaik. Konsumen yang mengalami kerugian dari pihak Telekomunikasi seperti jaringan yang rusak sampai 1 minggu itu sudah melanggar perjanjian kontrak akan tetapi ada beberapa dari konsumen telah memiliki perspektif yakni sebagai konsumen kedudukannya sangat lemah maka dari itu sulit untuk mengadakan permasalahan yang dialami akan tetapi mindset yang dibuat ini sangat mempengaruhi tindakan sehingga apabila ada permasalahan hukum konsumen hanya bisa bungkam dan diam. Hal ini sangat disayangkan oleh pelanggan sehingga hal tersebut bisa dapat merugikan pelanggannya. Sedangkan di dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 jelas sudah diatur mengenai pengaturan ketentuan Perjanjian Baku dan pencantuman klausula Baku dalam perjanjian.

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

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul mengenai “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan layanan *IndiHome* Perspektif Undang-undang Nomor 8

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pt. Telkom Mandailing Natal).”

## 1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap konsumen/pelanggan jika *IndiHome* tidak memenuhi perjanjian berlangganan?
2. Bagaimana Bentuk tanggung jawab *IndiHome* terhadap kerusakan jaringan yang dialami konsumen?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Perlindungan hukum terhadap konsumen/ pelanggan jika *IndiHome* tidak memenuhi perjanjian berlangganan.
2. Untuk mengetahui Bentuk tanggung jawab *IndiHome* terhadap kerusakan jaringan yang dialami konsumen.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi parapembaca, yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Melalui Penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat perkembangan Ilmu Pengetahuan mengenai Teknologi Informasi, khususnya dalam bidang Hukum Perdata mengenai Perlindungan hukum terhadap pelanggan dalam berlangganan layanan *IndiHome*.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi kepentingan Negara, Bangsa, Masyarakat dan serta mahasiswa khususnya jurusan Hukum Perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

### 1.5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil – hasil penelitian yang pernah dilakukan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, Perpustakaan Universitas Medan Area dan penelusuran melalui media Internet yang berkaitan dengan judul penelitian diantaranya.

1. Hanabila Chaniago R. Suharto, Siti Malikhatun Badriyah (2022) Universitas Diponegoro.

“Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Berlangganan Wifi IndiHome.”

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Perlindungan hukum bagi Konsumen pelanggan wifi IndiHome?

2. Syifa Zulham, Khairani (2022) Universitas Syiah Kuala.

“Wanprestasi dalam kontrak berlangganan IndiHome antara PT. Telkom dengan pelanggan (suatu penelitian di Banda Aceh).”

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pelaksanaan Perjanjian Kontrak berlangganan IndiHome antara Pt.Telkom dengan pelanggan?

- b. Bagaimana Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian wanprestasi terkait jatuh tempo pembayaran wifi yang dilakukan oleh pelanggan?
  - c. Rusniati (2020) Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. “Prosedur dan perjanjian pemasangan wifi antara pihak *IndiHome* dengan konsumen serta akibat hukumnya jika salah satu pihak Wanprestasi.”

#### Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Prosedur dan perjanjian pemasangan wifi antara pihak *IndiHome* dengan konsumen?
  - b. Bagaimana Akibat hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati?
4. Muhammad Samsul (2021) Universitas Mataram.

“Pelaksanaan perjanjian berlangganan *IndiHome* antara PT. Telkom dengan pemilik Indekos.”

#### Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengetahui pelaksanaan perjanjian berlangganan *IndiHome* antara PT. Telkom dengan pemilik Indekos?
  2. Bagaimana mengetahui penyelesaian sengketa perjanjian berlangganan *IndiHome* antara PT. Telkom dengan pemilik Indekos?
5. Yesika Evita sari (2010) Universitas Brawijaya
- “Tanggung Jawab Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam menyelesaikan masalah gangguan speedy



## Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Tanggung jawab PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Madiun dalam menyelesaikan masalah gangguan Telkom Speedy ditinjau dari Pasal 5 ayat 3 Undang – undang Nomor 19 tahun 2003 dan Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
- b. Apakah hambatan pelaksanaan tanggung jawab PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Madiun dalam menyelesaikan masalah gangguan *Telkom speedy* serta upaya untuk menyelesaikan hambatan?

Berdasarkan Kelima judul penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang baru dan keasliannya dapat dipertanggungjawabkan, karena dilakukan dengan nuansa keilmuan, kejujuran, rasional, objektif, terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan secara keilmuan akademi.

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### 2.1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

##### 2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan wujud dari hubungan antara hukum dan konsumen dari pelaku usaha. Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Perlindungan Hukum yang dibeikan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (persero).<sup>5</sup> Secara terminologi Perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua defenisi yakni “perlindungan” dan “hukum”.

Perlindungan yaitu suatu yang dapat melindungi dan hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Sebagaimana diterangkan dalam KUHPerdara Pasal 1365 menyebutkan orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian yang timbul karenanya. Perlindungan hukum sangat penting untuk memastikan subjek hukum memperoleh setiap haknya. Dan apabila terjadi pelanggaran akan hak-hak tersebut

Maka perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Nadhira Hesty, U. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).hal 7

<sup>6</sup> <https://jdih.sukoharjokab.go.id/informasi/detail/90>(Dikutip, 08 Februari 2023,17.18

### 2.1.2. Bentuk - Bentuk Perlindungan Hukum

a. Perlindungan Hukum perdata ;

Hal tersebut sebagaimana diterangkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya.

b. Perlindungan hukum Konsumen;

Perlindungan konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Arti perlindungan konsumen sebagaimana termaktub di Pasal 1 Angka 1 UU Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

c. Perlindungan hukum anak dan perempuan.

Perlindungan anak diatur dalam UU Perlindungan Anak dan perubahannya. Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Anak<sup>jo</sup>. UU 35/2014 menyatakan bahwa perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan hukum dan diskriminasi.

### 2.1.3. Jenis Perlindungan Hukum

#### a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

#### b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>7</sup>

Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Telkom jika terjadi kerugian akibat kenaikan harga secara sepihak ini, dimana bentuk perlindungan hukum bersifat represif dan preventif. Dalam hal ini dapat dilakukan berupa pembinaan dan pengawasan. Pembinaan yang dilakukan dapat berbentuk pembuatan aturan-aturan baru yang melindungi konsumen. Sedangkan pengawasan dilakukan tidak hanya oleh pemerintah namun masyarakat dan lembaga Perlindungan Konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Rahman, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21-42. hal 16

<sup>8</sup> Sahari, D. D. (2020, October). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Layanan Indihome Di PT. Telkom Makassar. In *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 3, pp. 312-316).hal 315

## 2.2. Tinjauan Umum Perjanjian

### 2.2.1. Pengertian Perjanjian dan Kontrak

Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan: “Perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.<sup>9</sup> Hukum kontrak adalah perangkat hukum yang hanya mengatur aspek tertentu dari pasar dan mengatur jenis perjanjian tertentu.<sup>10</sup> Perjanjian seringkali diistilahkan dengan istilah kontrak karena perjanjian dan kontrak merupakan suatu peristiwa dimana para pihak menyepakati hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk memenuhi dan melaksanakannya sehingga timbul hubungan hukum yang disebut perikatan.

Kontrak atau perjanjian dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat kontrak, dan dengan demikian kontrak yang dibuat dianggap sumber hak atau hukum yang frontal. Perjanjian memiliki syarat untuk dikatakan sebagai Perjanjian dan syarat berakhirnya perjanjian.

### 2.2.2. Syarat sahnya Perjanjian dan syarat berakhirnya Perjanjian

Syarat-syarat sahnya Perjanjian, yaitu:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak. Dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan dirinya dan kemauan itu harus dinyatakan. Pernyataan dapat dilakukan dengan tegas atau diam–diam. Kemauan yang bebas sebagai syarat pertama

---

<sup>9</sup> Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (1999). Kitab undang-undang hukum perdata, Jakarta hal.338

<sup>10</sup> Salim, H. S. (2021). Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak. Sinar Grafika.hal. 3



untuk suatu perjanjian yang sah dianggap tidak ada jika perjanjian itu telah terjadi karena paksaan, kekhilafan atau penipuan;

- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian. Pasal 1329 Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan cakap;
- c. Suatu hal tertentu, merupakan pokok perjanjian, merupakan prestasi yang perlu dipenuhi dalam suatu perjanjian, merupakan obyek perjanjian;
- d. Sebab yang halal, Pasal 1336 menyebutkan jika tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab yang lain, daripada yang dinyatakan perjanjiannya namun demikian adalah sah.<sup>11</sup>

Perjanjian Telkom dalam Pemasangan *IndiHome* tersebut merupakan Perjanjian Baku yang dibuat oleh telkom dan bersifat lebih *take it or leave it* yang berarti bahwa apabila pengguna tidak tertarik atau tidak menyetujui perjanjian baku yang telah dibuat tersebut maka tidak ada masalah, konsumen / pelanggan tidak akan diberikan kesempatan untuk melakukan perundingan, Dalam praktek perjanjian apapun namanya hanya dapat dilahirkan bila para pihak tersebut dapat bersepakat, bahwa apa yang diperjanjikan harus dilaksanakan masing-masing pihak. Untuk itulah

---

<sup>11</sup> Hidayani, S., & Pohan, M. N. (2020). Aspek Hukum terhadap Perjanjian Pinjam Emas dengan Jaminan Tanah Sawah dalam Masyarakat Pidie. *Jurnal Mercatoria*, 13(2), 204-215. Hal 209-210

masing-masing pihak yang akan membuat suatu perjanjian haruslah orang cakap menurut hukum, karena pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa atau aqil baliq dan sehat pikirannya adalah cakap dan mampu berbuat menurut hukum.<sup>12</sup>

Dalam isi perjanjian yang dibuat oleh Pt. Telkom itu berisi detail 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 dan juga gmail.

#### Syarat Berakhirnya perjanjian

Berakhirnya perjanjian diatur dalam Pasal 1381 KUHPerdara, disebutkan beberapa cara dihapusnya suatu perikatan, yaitu: Pembayaran, penawaran tunai disertai dengan penitipan, pembaharuan hutang, perjumpaan hutang, pencampuran hutang, pembebasan hutang, musnahnya benda yang terhutang, kebatalan atau pembatalan, berlakunya syarat batal, kadaluarsa atau lewat waktu.

KUHPerdara mengatur mengenai Hapusnya Perikatan sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1381. Perikatan hapus karena penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;

- a. Karena pembayaran;
- b. Karena pembaruan utang;
- c. Karena pencampuran utang;
- d. Karena pembebasan utang;
- e. Karena musnahnya barang yang terhutang;
- f. Karena kebatalan atau pembatalan;

---

<sup>12</sup> NUSANTARA II, P. P. RAFIQI, SH, MM. hal 13

- g. Karena berlakunya suatu syarat pembatalan yang diatur;
- h. Karena lewat waktu, yang diatur;

### 2.2.3. Model-model Perjanjian

- a. Perjanjian cuma-cuma atau hibah.

Diatur dalam Pasal 1314 KUHPerduta. Suatu kontrak perjanjian antara kedua pihak, yang mana pihak kreditur memberikan pinjaman tanpa menuntut pengembalian dalam bentuk uang atau barang.

Perjanjian ini hanya menguntungkan satu pihak

- b. Perjanjian atas beban.

Perjanjian yang dibuat atas kesepakatan prestasi dan kedua pihak terikat oleh ketentuan hukum.

- c. Perjanjian timbal balik.

Perjanjian yang menuntut pengembalian atau pembayaran kewajiban pokok oleh kedua pihak. Dalam perjanjian ini antara hak dan kewajiban pemenuhannya harus berimbang. Misalnya dalam perjanjian jual beli tanah.

- d. Perjanjian konsensual.

Perjanjian di mana antara kedua belah pihak tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Menurut Pasal 1338 KUHPerduta, perjanjian ini bersifat mengikat.

- e. Perjanjian riil.

Perjanjian ini berlaku setelah dilakukannya penerimaan barang yang memakai akta nota riil, misal dalam jual beli tanah atau penitipan

barang untuk pinjam pakai.

- f. Perjanjian formil.

Perjanjian ini juga diharuskan memakai akta nota riil.

- g. Perjanjian obligatoir.

Perjanjian atau kesepakatan mengikat untuk melakukan penyerahan kepada suatu pihak. Penekanan perjanjian ini adalah hak dan kewajiban, namun tidak dengan pelaksanaannya.

- h. Perjanjian liberatorir.

Perjanjian para pihak yang membebaskan diri dari kewajiban yang ada. Misalnya pembebasan utang.

### 2.2.3. Unsur-Unsur Perjanjian

#### 1. Adanya kaidah Hukum

Kaidah hukum kontrak dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Tertulis

Kaidah hukum yang terdapat didalam peraturan perundang- undangan, traktat, dan yurisprudensi.

- b. Tidak tertulis

Kaidah hukum yang timbul, tumbuh dan hidup dalam masyarakat.

#### 2. Subjek Hukum

Subjek Hukum adalah pendukung hak dan kewajiban, yang menjadi subjek hukum dalam hukum kontrak adalah kreditu dan debitur.

#### 3. Adanya Prestasi

### Kata sepakat

Dalam pasal 1320 KUHPerdara ditentukan 4 syarat sahnya perjanjian salah satunya kata sepakat (konsensus).

Akibat hukum dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang akan menimbulkan akibat hukum.<sup>13</sup>

### Perjanjian baku (*standart contract*)

Istilah Perjanjian Baku ini berasal dari bahasa Inggris, yaitu *standart contract* *standart contract* merupakan perjanjian yang dtentukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuar terhadap ekonomi lemah.

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya telah terdapat syarat – syarat tertentu yang dibuat oleh pihak kreditur, yang umumnya disebut perjanjian baku.

Istilah perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu “Standart Contract” kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha yang dibakukan dalam perjanjian baku yang meliputi model, rumusan, dan ukuran.<sup>14</sup>

Perjanjian Baku dapat dibedakan menjadi 4 jenis

---

<sup>13</sup> Salim, H. S. (2021). Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak. Sinar Grafika.hal 4-5

<sup>14</sup> Kadir Muhammad, A. (1992). Hukum Perikatan. Bandung: Citra Aditya. Hal 11



a. Perjanjian baku sepihak atau perjanjian adhesi

Perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya didalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditur yang mempunyai posisi ekonomi yang kuat dibandingkan debitur

b. Perjanjian baku timbal balik

Perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak – pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak lainnya disebut buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terkait dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif

c. Perjanjian baku yang ditetapkan Pemerintah

Perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan- perbuatan hukum misalnya perjanjian – perjanjian yang mempunyai obyek hak atas tanah.

d. Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan Notaris atau advokat

Perjanjian - perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advoat yang bersangkutan.<sup>15</sup>

Dari jenis – jenis perjanjian baku diatas dapat dilihat adanya sifat dari perjanjian baku yang mana perjanjian diperuntukkan bagi setiap debitur yang melibatkan

---

<sup>15</sup> Badruzaman, M. D. (2001). Asas-Asas Hukum Perjanjian. PT Citra Aditya Bakti, Bandung. Hal 36

dirinya di dalam perjanjian sejenis ini. Tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara debitur yang satu dengan yang lain. Jika debitur menyetujui salah satu dari syarat – syarat maka debitur hanya bisa menerima atau tidak menerimanya sama sekali untuk mengubah isi, sama sekali tidak ada.



## 2.3. Tinjauan Umum Prestasi dan Wanprestasi

### 2.3.1. Pengertian Prestasi

Prestasi atau dalam Bahasa Inggris yang disebut juga dengan istilah “performace” dalam hukum kontrak dimaksud sebagai suatu pelaksanaan hal – hal yang tertulis dalam suatu kontrak oleh pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu, pelaksanaan mana yang sesuai dengan “term” dan “condition” sebagaimana disebut dalam kontrak yang bersangkutan. Adapun yang merupakan model-model dari prestasi adalah seperti yang disebutkan dalam pasal 1234 KUHPerdota yaitu berupa:

1. Memberikan sesuatu

Dalam Pasal 1234 KUHPerdota tidak memberikan pengertian mengenai perikatan untuk memberi sesuatu. dalam ketentuan Pasal 1235 KUHPerdota menjelaskan bahwa perikatan untuk memberi sesuatu adalah perikatan yang mewajibkan debitur menjualkan sesuatu kebendaan:

Benda berwujud;

Benda tidak berwujud;

Benda tidak bergerak.

2. Berbuat sesuatu

Berbuat sesuatu menitik beratkan pada suatu perbuatan yang nyata yang diberikan oleh salah satu pihak dalam perikatan sebagai suatu prestasi. Pengaturan berbuat sesuatu terdapat dalam pasal 1239 KUHPerdota.

### 3. Tidak berbuat sesuatu

Tidak berbuat sesuatu merupakan perbuatan yang secara pasif membiarkan sesuatu atau mempertahankan suatu keadaan yang ada sebagai suatu prestasi. Pengaturan mengenai perikatan tidak berbuat sesuatu terdapat dalam pasal 1239 sampai dengan pasal 114 KUHPerdata.

Penerangan diatas bisa disimpulkan bahwa Prestasi pada arti memberikan sesuatu adalah menaruh ataupun memberikan semua hak milik debitur pada kreditur. Prestasi dalam arti berbuat sesuatu adalah tidak memberi semua hak milik dan tindakannya tidak mengharuskan untuk memberikan sesuatu. Prestasi dalam arti tidak berbuat sesuatu adalah lawan dari wanprestasi ataupun yang disebut ingkar janji.

Dalam prestasi terdapat Dua (2) konsep penting

1. *Schuld*, adalah kewajiban pihak debitur untuk memenuhi prestasi atau kewajibannya
2. *Haftung*, adalah harta atau kekayaan debitur yang dipertanggung jawabkan untuk pelunasan utang debitur.

#### 2.3.2. Syarat-syarat dan Sifat-sifat Prestasi

##### 2.3.2.1. Syarat-syarat Prestasi

- a. Tertentu atau setidaknya dapat ditentukan;
- b. Objeknya diperkenalkan oleh Hukum;
- c. Dimungkinkan untuk dilaksanakan.

##### 2.3.2.2. Sifat-sifat Prestasi

- a. Prestasi harus sudah tertentu atau dapat ditentukan

- b. Prestasi harus diperbolehkan (halal)
- c. Prestasi harus ada manfaatnya
- d. Bisa terdiri dari satu perbuatan atau serentetan perbuatan.<sup>16</sup>

### 2.3.3. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi adalah Suatu istilah yang merujuk kepada ketiadaan pelaksanaan prestasi oleh debitor.<sup>17</sup> Apabila tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban seperti yang ditentukan dalam perjanjian kreditur dan debitor maka itu disebut wanprestasi.<sup>18</sup> Menurut Wirjono Prodjodikoro, dalam bukunya Hukum Perdata tentang persetujuan-persetujuan tertentu, mengatakan Wanprestasi adalah berarti ketiadaan suatu prestasi dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam Bahasa Indonesia dapat dipakai istilah pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaan janji untuk wanprestasi.<sup>19</sup>

### 2.3.4. Bentuk-bentuk Wanprestasi

- a. Sama sekali tidak memenuhi Prestasi;  
Berhubungan dengan debitor yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan deitur yang tidak memenuhi prestasinya sama sekali
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;

---

<sup>16</sup> Joko, D., Joko Sriwidodo,, Kristiawanto, D., & Kristiawanto, (2020). MEMAHAMI HUKUM PERIKATAN.hal. 17

<sup>17</sup> Muljadi, K., & Widjaja, G. (2003). Perikatan pada umumnya. Divisi Buku Perguruan Ringgi, Raja Grafindo Persada, hal 70

<sup>18</sup> Dalimunthe, D.(2017). Akibat hokum wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata(Bw). Jurnal AL-MAQASID: Jurnal Ilmu Kesyarahan dan Keperdataan, 3(1), 12-19.hal 13

<sup>19</sup> Wirjono, P. (1981). Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu Bandung:Sumur hal 44



Prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali

c. Terlambat memenuhi Prestasi;

Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya, bilamana prestasi yang menyimpang tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dapat disampaikan tidak melaksanakan prestasi sama sekali

d. Melakukan apa yang ada dilarang untuk dilakukan.<sup>20</sup>

Syarat – syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh seorang debitur sehingga dikatakan dalam keadaan wanprestasi, yaitu :

a. Syarat Materiil

Adanya kesengajaan. Kesengajaan adalah suatu hal yang dilakukan seseorang dengan dikehendaki dan diketahui serta disadari oleh pelaku sehingga menimbulkan kerugian pada pihak lain.

Adanya kelalaian. Kelalaian adalah suatu hal yang dilakukan dimana seseorang wajib berprestasi seharusnya tahu atau patut menduga bahwa dengan perbuatan atau sikap yang diambil olehnya akan menimbulkan kerugian

b. Syarat Formil

Adanya peringatan atau somasi hal kelalaian atau wanprestasi pada pihak debitur harus dinyatakan dahulu secara resmi, yaitu dengan

---

<sup>20</sup> Turagan, A. F. (2019). Pelaksanaan Perjanjian Dengan Itikad Baik Menurut Pasal 1338 KUHPerduta. *Lex Privatum*, 7(1).hal 49

memperingatkan debitur, bahwa kreditr mengkehendaki pembayaran seketika dalam jangka waktu yang pendek, Somasi adalah teguran keras secara tertulis dari kreditor berupa akta kepada debitur supaya debitur harus berprestasi dan disertai dengan sanksi atau denda dan hukum yang akan dijatuhkan atau diterapkan apabila wanprestasi lalai

### Penyebab terjadinya Wanprestasi

- a. Adanya kelalaian Debitur (*Nasabah*)  
Kerugian dapat di tanggungkan kepadanya, karena jika ada unsur kesengajaan atau kelalaian dalam peristiwa yang merugikan pada diri debitur yang dapat di pertanggungjawabkan kepadanya. Kelalaian adalah peristiwa dimana seorang debitur seharusnya tahu atau patut menduga, bahwa dengan perbuatan atau sikap yang diambil olehnya akan timbul kerugian
- b. Karena adanya keadaan memaksa (*Force Majure*)  
Keadaan memaksa adalah keadaa yang tidak dapat dipenuhinya prestasi oleh pihak debitur karena terjadinya suatu peristiwa bukan karena kesalahannya, peristiwa mana tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan. Dalam keadaan memaksa ini debitur tidak dapat dipersalahkan karena keadaan memaksa tersebut timbul diluar kemauan dan kemampuan debitur.

## Akibat Hukum Wanprestasi

Akibat hukum atau sanksi yang diberikan kepada debitur karena melakukan wanprestasi adalah sebagai berikut :

a. Kewajiban membayar ganti rugi

Ganti rugi adalah membayar segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang – barang milik kreditur akibat kelalaian debitur. Untuk menuntut ganti rugi harus ada penagihan atau somasi terlebih dahulu kecuali dalam peristiwa – peristiwa tertentu yang tidak memerlukan teguran.

Ketentuan tentang ganti rugi diatur dalam pasal 1246 KUHPdata, yang terdiri dari 3 macam

- a. Adanya Biaya, Biaya adalah segala pengeluaran atas pengongkosan yang nyata telah dikeluarkan oleh kreditur;
- b. Adanya Rugi, Rugi adalah musnahnya atau rusaknya barang- barang milik kreditur akibat kelalaian debitur;
- c. Adanya Bunga, Bunga adalah segala kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau yang sudah di perhitungkan sebelumnya.

Ganti rugi harus dihitung berdasarkan nilai uang dan harus berbentuk uang, jadi ganti rugi yang ditimbulkan adanya wanprestasi itu hanya boleh diperhitungkan

berdasar sejumlah uang. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesulitan dalam penilaian jika diganti dengan cara lain.



## 2.4. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

### 2.4.1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen telah diperkenalkan puluh tahun lalu diberbagai Negara dan sampai saat ini banyak Negara yang memiliki Undang-Undang yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Ingris-Amerika) secara harfiah *consumer* (lawan dari produsen) yaitu setiap orang yang menggunakan barang. Dan dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>21</sup>

Kehadiran Undang-undang Perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 yang disingkat UUPK di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya, antara lain: Meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Menurut Az Nazution ada beberapa batasan tentang konsumen yaitu

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan;
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan atau rumah tangganya dan tidak untuk

---

<sup>21</sup> Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta. hal.2



diperdagangkan kembali.<sup>22</sup>

Perlindungan konsumen tidak hanya berlaku bagi konsumen akhir saja melainkan juga perlindungan terhadap konsumen komersial dan konsumen antara yang memproduksi tau memperdagangkan kembali barang dan/jasa yang diterima dari produsen lainnya.<sup>23</sup> Kehadiran UUPK di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya, antara lain: Meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.<sup>24</sup>

#### 2.4.1.1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut (Sidabalok 2019:39) tentang perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya mengatr hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya Perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formiil makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunga ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi barang

---

<sup>22</sup> *Ibid* hal.25

<sup>23</sup> Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media. hal. 19

<sup>24</sup> Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1).SAH MEDIA hal.4

dan/jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.<sup>25</sup>

#### 2.4.2. Unsur-unsur Konsumen

- a. Setiap Orang, yaitu Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan atau jasa;
- b. Pemakai, yaitu Sesuai dengan penjelasan pasal 1 angka (2) UUPK, Kata “pemakai” menekankan konsumen ( konsumen akhir ) menunjukkan barang dan/jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli;
- c. Barang dan /atau jasa, yaitu UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dihabiskan, sementara jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen;
- d. Yang tersedia dalam Masyarakat, yaitu Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran;
- e. Bagi kepentingan diri sendiri , keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain
- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.hal 21

<sup>26</sup> *Ibid* hal. 27-30

### 2.4.3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Hak konsumen diantaranya:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatandalam mengkonumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, dan jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barandan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta diskriminatif ;

hak dan kewajiban konsumen itu harus dipenuhi produsen karena pemenuhan hak-hak tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.hal 47

#### 2.4.4. Asas-asas Perlindungan Konsumen

- a. Ketentuan umum memuat pengertian - pengertian tentang istilah yang dipakai dalam UUPK;
- b. Asas dan tujuan memuat asas- asas perlindungan konsumen dan tujuan perlindungan konsmen;
- c. Hak dan kewajiban memuat hak – hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha;
- d. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha memuat sejumlah perbuatan – perbuatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha, yang berkaitan dengan kegiatan prduksi, memasarkan, promosi atau iklan , penjualan dengan obral , dll
- e. Ketentuan pencantuman klausula baku memuat ketentuan–ketentuan mengenai pencantuman klausula baku;
- f. Tanggung jawab pelaku usaha memuat aturan–aturan tentang tanggung jawab pelaku usaha;
- g. Pembinaan dan pengawasan memuat ketentuan- ketentuan tentang pelaksanaan pembinaan dan pengawasan dalam perlindungan konsumen

Ketentuan – ketentuan peraturan perundang – undangan sebelum UUPK yang mengatur dan melindungi konsumen merupakan suatu aturan yang bersifat umum, sehingga tidak bisa dikesampingkan keberadaannya.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> *ibid* hal 23- 24.

## 2.5. Tinjauan Umum Telekomunikasi dan IndiHome

### 2.5.1. Pengertian Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 menyebutkan Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunti melalui sistim kawat, optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya.<sup>29</sup> Telekomunikasi dapat kita akses harus dengan media atau sistem komunikasi sebagai rangkaian penyampaian informasi.

### 2.5.2. Asas Penyelenggara Telekomunikasi

Menurut Pasal 36 Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, diselenggarakan berdasarkan beberapa asas yaitu :

- a. Asas Manfaat, berarti Pembangunan telekomunikasi khususnya penyelenggara komunikasi akan lebih berdaya guna dan berhasil guna baik sebagai infrastruktur pembangunan, sarana penyelenggara pemerintahana, sarana pendidikan, sarana perhubungan maupun sebagai komoditas ekonomi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat lahir bathin;
- b. Asas adil dan merata, merujuk pada penyelenggaraan telekomunikasi memerikan kesempatan dan perlakuan yang sama kepada pihak yang memenuhi syarat dan hasil-hasilnya dinikmati oleh masyarakat secara adil dan merata;
- c. Asas kepastian hukum, mempunyai arti bahwa pembangunan

---

<sup>29</sup> Purbawanto, S. (2020). *Media Transmisi Telekomunikasi*. Deepublish.hal 7



telekomunikasi khususnya penyelenggaraan telekomunikasi, harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum, baik bagi para investor, penyelenggara telekomunikasi, maupun kepada pengguna telekomunikasi;

- d. Asas kepercayaan pada diri sendiri, merujuk pada maksimal potensi sumberdaya nasional secara efisiensi serta penguasaan teknologi komunikasi sehingga dapat meningkatkan kemandirian dan mengurangi ketergantungan sebagai suatu bangsa dalam menghadapi persaingan global;
- e. Asas kemitraan, memiliki makna bahwa penyelenggaraan telekomunikasi harus dapat mengembangkan iklim yang harmonis timbal balik dan sinergis dalam penyelenggaraan telekomunikasi;
- f. Asas keamanan, seperti dimaksud diatas agar dalam penyelenggaraan telekomunikasi faktor keamanan dalam perencanaan, pembangunan dan pengoperasian harus selalu di perhitungkan;
- g. Asas etika, dimaksud agar dalam penyelenggaraan telekomunikasi senantiasa harus dilandasi oleh semangat profesionalitas, kejujuran, kesusilaan dan keterbukaan.<sup>30</sup>

Salah satu produk layanan PT. Telkom Indomesia berupa paket layanan Televisi Interaktif (IndiHome). *IndiHome* resmi diluncurkan padatahun 2015 berikut

---

<sup>30</sup> NASRULLOH, A. F. (2018) PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN ENKRIPSI DATA PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI. Hal 30-31

Pengertian dari *IndiHome*.

Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia

a. Visi

Mewujudkan pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

b. Misi

Menyediakan informasi publik yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menyediakan layanan informasi publik yang cepat, tepat waktu dan sederhana.

Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan informasi publik.

Logo Telkom



Telkom Indonesia memiliki semua hak atas logo perusahaan Telkom Indonesia. Mohon untuk mengikuti semua aturan yang diuraikan dalam *Brand Guidelines* ini saat menggunakan logo Telkom Indonesia.

Sebagai perusahaan digital telco milik negeri, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai image perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan Perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan warna transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia. Logo Telkom Indonesia juga dilengkapi dengan tagline ‘*The World in Your Hand*’ dengan makna ‘Dunia dalam Genggaman Anda’ yang membawa pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

## Logo Utama Telkom Indonesia

### 1. Logo Telkom Indonesia Primer (*Vertical*)

terdiri dari :

1. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris
2. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
3. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*the world in your hand*”
4. *Tagline*

### 2. Logo Telkom Indonesia Sekunder (*Horizontal*)

terdiri dari :

1. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 1 baris
2. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
3. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*the world in your hand*”

### 3. Icon Telkom Indonesia

1. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
2. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*the world in your hand*”.<sup>31</sup>

#### 2.4.3. Pengertian *IndiHome*

*IndiHome* adalah salah satu produk layanan dari Telkom Group berupa paket layanan yang terpadu dalam satu paket triple play meliputi layanan komunikasi, data dan entertainment seperti telepon rumah dan internet ( *Internet on Fiber* atau *high speed Internet* ) dan layanan tv interaktif dengan teknologi IPTV ( *Use TV* ) . *Indihome* juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (add-on), yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti telepon dan mania, Wi- fi.id *seamless*, *TrenMicro* antivirus, *IndiHome View* (*Online surveillance camera*).

Keandalan yang dimiliki *Indihome* membuat pelanggan merasa nyaman karena internet *Indihome* memiliki kecepatan internet yang cepat dengan harga terjangkau menjadikan harapan yang tinggi untuk menggunakan produk *Indihome*.

---

<sup>31</sup>[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657) dikutip 01 Agustus 2023 16.02 WIB

#### 2.4.4. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian , dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuha kebutuhan dan kegiatan konsumen dengan kompetisi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Adapun beberapa produk yang ditawarkan PT. Telkom adalah

##### Produk *IndiHome*

###### a. Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih;

###### b. Usee TV

Layanan Televisi san personalized barteknologi IP 9 (*internet protocol*) yang dilengkapi fitur – fitur unggul yaitu: *TVOn Demand, VideoOn Demand, Pause& Rewind, Video Recorder.*

###### c. *IndiHome View*

Indihome View merupakan layanan inovatif untuk menikmati *live camera* dimana pengguna dapat melakukan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah

###### d. Melon

Melon Indonesia asalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, baik musik lokal maupun manca negara.



Kunjungi [www.melon.co.id](http://www.melon.co.id).

e. Trend Micro

Layanan Internet security dari telkom untuk pelanggan *Speedy* dengan aplikasi Trend Micro sebagai platform. Komputer anda Akan

Konten yang tidak layak dari Internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dari gangguan tersebut.<sup>32</sup>

IndiHome Sumatera Utara

IndiHome di Sumatera Utara memiliki akses kecepatan Internet hingga 300 Mbps, dan juga tersedia beberapa fitur yang isinya berupa Pause, rewind, Vod, Dan lain-lain bisa di nikmati, Bebas telepon sampai 1000 Menit sesuai paket yang di pilih.

Syarat Berlangganan di *IndiHome* Sumatera Utara

1. Kami harus pastikan terlebih dahulu ketersediaan jaringan fiber optik atau ODP di lokasi yang akan di pasang
2. Memiliki kartu Identitas berupa E- KTP yang masih berlaku
3. Mempunyai Email yang valid dan aktif
4. Memiliki Nomor handphone yang masih aktif dan juga dapat dihubungi Call Center *IndiHome* melalui sambungan telepon seluler ( Telepon biasa bukan WA)
5. Anda harus mengirim foto selfi dengan memegang e- KTP
6. Membayar biaya pasang baru setelah instalasi terpasang, pembayaran dapat dilakukan melauai Alfamart, Indomart, Kantor Pos dan juga Mobile banking.

---

<sup>32</sup>Suwandi, E. (2018). Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala likert pada layanan speedy yang bermigrasi ke indihome. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, 1(1).8 hal. 2-3

IndiHome Sumatera Utara menyediakan layanan digital berupa internet unlimited bagi masyarakat Sumatera Utara, kami menyediakan layanan internet, telepon rumah dan juga televisi interaktif atau IndiHome TV. Masing-masing layanan tersedia dalam beragam pilihan paket yang dapat anda sesuaikan dengan kebutuhan bersama keluarga. Saat ini layanan Daftar IndiHome Sumatera Utara online tidak hanya untuk masyarakat Sumatera Utara yang tinggal di perkotaan saja namun jaringan IndiHome kini semakin luas dan menjangkau berbagai pelosok wilayah Sumatera Utara. Terkhusus di Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal .

#### IndiHome Kotanopan Mandailing Natal

Menghadirkan layanan – layanan berkualitas yang dikemas dalam paket *IndiHome*, Kecepatan Internet sampai 100 Mbps sehingga bisa menentukan layanan apa saja yang ingin di peroleh tanpa harus menerima tagihan terpisah jenis fitur yang tersedia di *IndiHome* yaitu layanan Internet, Usee TV, Tv Interaktif, dan layanan telepon.

#### Paket IndiHome

	10 Mbps	20 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
Phone	300 menit	300 menit	300 menit	300 menit
Digital service	Movin+ IndiHome	Music Silver	IndiHome Study +	Cloud Storage8 GB
Harga	280.000	345.000	575.000	975.000

*IndiHome* Hadir melayani calon pelanggan wilayah Kotanopan, Mandailing Natal secara Online

PT. Telkom meningkatkan upaya untuk memberikan kepuasan dan meningkatkan niat membeli pelanggan, *Indihome* menawarkan Paket *IndiHome* dengan berbagai macam pilihan dan harga kompetitif yang memudahkan konsumen untuk menentukan paket dengan tarif yang sesuai dengan adanya pilihan harga yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen diharapkan dapat menimbulkan niat beli konsumen agar segera membeli atau menggunakan layanan *IndiHome*.<sup>33</sup>

Sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya kebutuhan manusia termasuk dalam kebutuha Akan teknologi, menyebabkan terjadinya perjanjian antara pihak PT.Telekomunikasi dengan pelanggan yang merupakan pengguna *IndiHome*.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Suarjana, I. K., & Suprapti, N. W. S. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Pengetahuan Produk, Dan Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Layanan Multi Servis Merek Indihome* (Doctoral dissertation, Udayana University).hal 1924

<sup>34</sup> Chaniago, H., Suharto, R., & Badriyah, S. M. (2022). *Perlindungan Konsumen*. hal 3

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

##### 3.1.1. Waktu Penelitian

Pemelitian ini akan direncanakan dan dilaksanakan di Mandailing natal sekitar bulan Februari 2023 s/d selesai setelah seminar Proposal.

No	Kegiatan	Agustus- Oktober 2022				November – Desember 2022				Januari – Agustus 2023				September 2023				Ket
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajuan Judul	■																
2	Seminar Proposal					■												
3	Penulisan dan Bimbingan Skripsi									■								
4	Seminar hasil											■						
5	Pengajuan berkas meja hijau													■				
6	Sidang															■		

### **3.1.2. Tempat Penelitian**

Adapun tempat penelitian yang dilakukan oleh Penulis di PT. Telekomunikasi Pasar Kotanopan, Kec. Kotanopan Kab. Mandailing Natal, Kode Pos: 22994, untuk mendapatkan hasil data yang diperlukan.

## **3.2. Metodologi Penelitian**

### **3.2.1. Jenis Penelitian**

Adapun Jenis Penelitian ini adalah metode Penelitian Yuridis Normatif. Penelitian ini didasarkan pada data primer yang diperoleh di lapangan dan data sekunder dan didukung oleh penelitian kepustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang Akan diteliti.<sup>35</sup>

### **3.2.2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah bersifat Deskriptif analisis, maksudnya dari penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran secara rinci dan sistematis tentang permasalahan yang akan diteliti. Analisis yang di maksudkan berdasarkan gambaran, fakta yang diperoleh Akan dilakukan analisis yang cermat untuk menjawab permasalahan, sehingga dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan pokok permasalahan.

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

---

<sup>35</sup> Muhaimin, Metode Penelitian Hukum (Mataram : Mataram University Press : 2020) hal 6



### 3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan ataupun dilakukan oleh penulis. Terdapat alat pengumpulan data pada skripsi ini, yaitu:

- a. Pengumpulan data primer berupa penelitian lapangan (*Field Research*) dengan teknik wawancara, dengan mewawancarai Kepala kantor cabang Telkom Mandailing Natal, dan mewawancarai konsumen atau pelanggan berlangganan layanan *wi-fi IndiHome* terkait Perlindungan Konsumen dan yang mana penulis melakukan penelitian di PT. Telkom Kotanopan, Kec. Kotanopan Kab. Mandailing Natal.
- b. Pengumpulan data sekunder berupa penelitian kepustakaan (*Library Research*) dengan sumber bacaan berupa studi kepustakaan yang dilakukan dengan pengumpulan data melalui Undang – Undang No. 9 tahun 1999, buku – buku, penelitian ilmiah, Jurnal hukum, Internet ataupun media massa yang berhubungan ataupun relevan dengan penelitian ini.

### 3.2.4. Analisis Data

Untuk dapat melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian Kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah, maupun media Massa, perundang – undangan dan

wawancara.<sup>36</sup>

Analisis data merupakan kegiatan memfokuskan, mengabstrakkan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan.<sup>37</sup>



---

<sup>36</sup> Teguh Prasetyo, S. H. (2019). *Keadilan Bermartabat: Perspektif Teori Hukum*. Nusamedia. hal. 37

<sup>37</sup> Bungin, B.(2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta, *Kencana Prenalda Media Group*. Hal 67

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome perspektif Undang – undang nomor 8 tahun 1999 (studi PT.Telkom Kotanopan, Mandailing Natal), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen *IndiHome*, pelanggan dilindungi dengan cara melalui Pengumpulan ataupun pengisian Data Pribadi yang dilakukan Oleh *IndiHome* guna memberi Perlindungan Hukum terhadap konsumen untuk memberikan personalisasi kepada pelanggan terhadap pemakaian layanan dan untuk melakukan Riset, Survey, dan analisis dalam penyelesaian keluhan pelanggan dan untuk memperbaiki gangguan jaringan dan pemeliharaan kualitas jaringan *IndiHome*, serta untuk menetapkan dan melaksanakan, melindungi, mempertahankan serta menegakkan hak – hak hukum kontraktual *IndiHome*. Dan Perlindungan yang diberikan Undang – undang No. 8 tahun 1999 yaitu melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, adalah pemerintah membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Badan inilah yang bertanggung jawab dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia. Disamping lembaga ini pemerintah Indonesia juga mengakui Lembaga Swadaya Masyarakat yang turut aktif dalam usaha menegakkan Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Tanggung jawab yang diberikan *IndiHome* kepada pelanggan juga dengan cara mendengarkan komplain ataupun keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dalam bentuk laporan call center ke 147, melalui surat juga merupakan bentuk penerimaan keluhan yang dibuat oleh PT. Telkom dan datang ke Plasa telkom. *IndiHome* juga menyediakan layanan untuk mempermudah pelanggan menyampaikan masalah yang dialami di sosial media berupa Facebook, telkom Promo, Twitter, dan aplikasi My indiHome. Dan apabila memang benar penyebab gangguan ataupun penyebab masalah yang dialami oleh pelanggan dikarenakan kelalaian *IndiHome* maka *IndiHome* akan memberikan Kompensasi. Dimana kompensasi yang diberikan oleh *IndiHome* bukan berupa uang melainkan keringanan dibulan berikutnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada.

Bentuk-bentuk perlindungan dan bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh *IndiHome* terkait dengan masalah gangguan Layanan Indihome merupakan upaya yang dilakukan oleh Telkom dalam melaksanakan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999. Telkom berupaya untuk memberikan kualitas atau mutu yang baik kepada konsumen atas jasa internet yang dimiliki oleh konsumen saat ini.

## b. Saran

Berdasarkan penelitian tentang tentang Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam perjanjian berlangganan layanan *IndiHome* perspektif Undang – undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999(studi PT.Telkom Kotanopan, Mandailing Natal), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Perlindungan Hukum untuk pengguna *IndiHome* masih sangat kurang memuaskan jika hanya diminta untuk mengisi data diri agar dibuatkan survey demi menjaga kenyamanan seharusnya *IndiHome* sudah sewajarnya memberikan Perlindungan lebih misalnya seperti memberikan Diskon, pemakaian gratis, serta pengurangan biaya tagihan kepada pelanggan yang merasa dirugikan, seharusnya perlindungan sesuai dengan masalah apa yang di alami pelanggan. Diharapkan agar adanya kepedulian pemerintah untuk memberikan binaan, dan memberikan sosialisasi terkait UUPK no. 8 tahun 1999 serta advokasi agar masyarakat mengetahui tentang UUPK agar lebih teratur dan semakin bertanggung jawab. Seperti yang dirasakan memang Undang – undang No 8 tahun 1999 ini masih sangat jauh dari kata efektif dan belum mengayomi karena dalam prakteknya belum ditegakkan.
2. Diharapkan kepada *IndiHome* untuk lebih mengetahui tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha agar kedua belah pihak terhindar dari yang namanya permasalahan dan apabila ada Informasi terkait Perbaharuan ataupun kendala ataupun kerusakan jaringan *IndiHome* harus segera memberi informasi kendala yang dialami oleh pelanggan . PT. Telkom selaku BUMN harus memberikan kualitas terbaik untuk Pelanggan pengguna jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- ATIKAH, I. (2020). *Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Hukum Negara*
- Badruzaman, M. D. (1994). *Aneka hukum bisnis*. Alumni.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta. *Kencana Prenada Media Group*.
- Joko, D., Joko Sriwidodo, S. H., Kristiawanto, D., & Kristiawanto, S. H. (2020). *Memahami Hukum Perikatan*.
- Judhariksawan. (2020) *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta. Raja GrafindoPersada.
- Kadir Muhammad, A. (1992). *Hukum Perikatan*. Bandung: *Citra Aditya*.
- Kartini, M., & Gunawan, W. (2003). *Perikatan Pada Umumnya*. Jakarta: *PT. Raja Grafindo Persada*
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. *Sinar Grafika, Jakarta*.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: PT. *RajaGrafindo Persada*.
- Muhaimin. (2020) *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University.
- NUSANTARA II, P. P. RAFIQI, SH, MM.
- Purbawanto, S. (2020). *Media Transmisi Telekomunikasi*. Deepublish.
- Prodjodikoro, R. W. (1974). *Hukum Perdata tentang Persetujuan-persetujuan tertentu*. Sunur Bandung.
- Salim, H. S. (2021). *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Sinar Grafika.
- Sidharta. (2000) *Hukum Perlindungan Konsmen Indonesia*, Jakarta. *Grasind*
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. *Grasindo*.

- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (1999). Kitab undang-undang hukum perdata.
- Teguh Prasetyo, S. H. (2019). *Penelitian Hukum: Suatu Perspektif Teori Keadilan Bermartabat*. Nusamedia.
- Trisna, W., Syahputra, M. Y. A., & Tampubolon, O. P. (2014). TINDAK PIDANA PEMALSUAN SERTIFIKASI PRODUK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Pengadilan Negeri Medan). *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 1(2),
- Zulham, (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

## **C. Jurnal, Skripsi, Dan Thesis**

- Chaniago, H., Suharto, R., & Badriyah, S. M. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Berlangganan Wifi Indihome. *Diponegoro Law Journal*, 11(2).
- Dalimunthe, D. (2017). Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW). *Jurnal AL-MAQASID: Jurnal Ilmu Kesyariahan dan Keperdataan*, 3(1), 12-29.
- Hamid, A. H., & M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). SAH MEDIA
- Hassanah. (2006) Tinjauan Hukum Mengenai Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Dihubungkan Dengan Buku III KUH Perdata. *Penelitian Hukum, Sekolah Tinggi Hukum, Bandung*.
- Hidayani, S., & Pohan, M. N. (2020). Aspek Hukum terhadap Perjanjian Pinjam Emas dengan Jaminan Tanah Sawah dalam Masyarakat Pidie. *Jurnal Mercatoria*, 13(2), 204-215.

- INDRASWARI, S. N. (2020). *Pelaksanaan Perjanjian Jasa Telekomunikasi (Indihome). Antara PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Dengan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Lubis, Purnama (2021) “*Tinjauan Yuridis Penetapan ahli waris orang hilang (Mafqud) dalam kewarisan hukum Islam (analisis Penetapan 7 Nomor 213/Pdt.P/2017/PA.Mdn)*, Medan.
- Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659-666.
- Nadhira Hesty, U. (2019). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Prasnowo, A. D., & Badriyah, S. M. (2019). Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 8(1), 61-75.
- Rahman, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21-42.
- Sahari, D. D. (2020, October). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Layanan Indihome Di PT. Telkom Makassar. In *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 3, pp. 312-316).
- Sinaga, N. A., & Darwis, N. (2020). Wanprestasi dan Akibatnya dalam Pelaksanaan Perjanjian. *Jurnal Mitra Manajemen*, 7(2).
- Suarjana, I. K., & Suprpti, N. W. S. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Pengetahuan Produk, Dan Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Layanan Multi Servis Merek Indihome* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Suwandi, E. (2018). Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala likert pada layanan speedy yang bermigrasi ke indihome. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, 1(1).
- Turagan, A. F. (2019). Pelaksanaan Perjanjian Dengan Itikad Baik Menurut Pasal 1338 KUHPerdara. *Lex Privatum*, 7(1)

#### **D. Website**

<https://m.merdeka.com/telkom-indonesia-persero/profil>

<https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/08/12/wanprestasi-adalah>

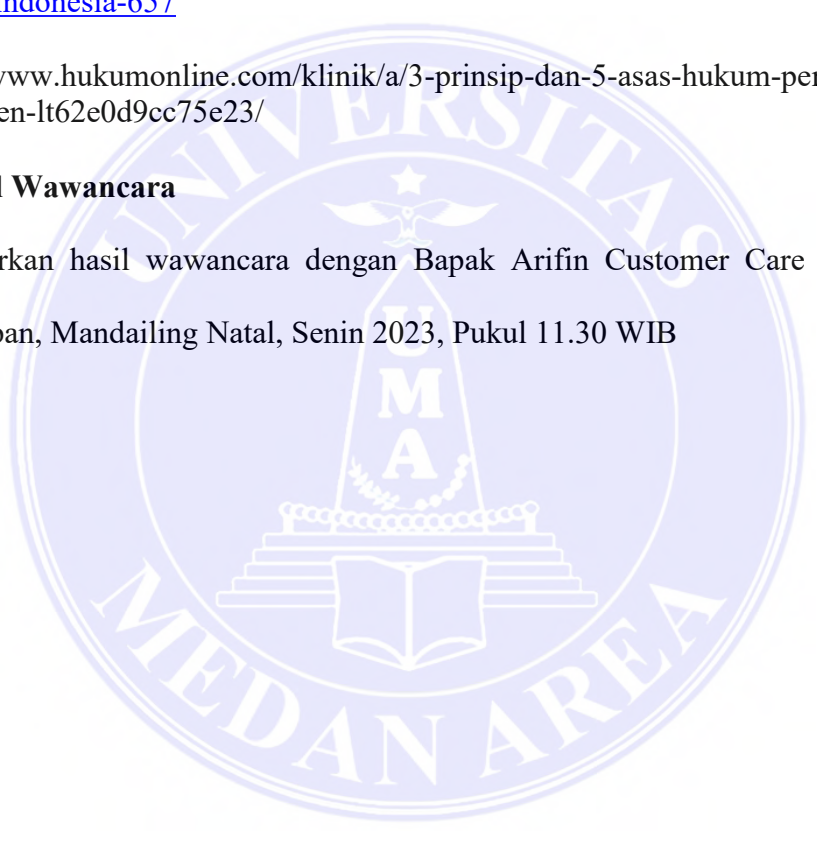
<https://jdih.sukoharjokab.go.id/informasi/detail/90>

[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/brand-guideline-logo-telkom-indonesia-657)

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-1t62e0d9cc75e23/>

#### **E. Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arifin Customer Care PT. Telkom Kotanopan, Mandailing Natal, Senin 2023, Pukul 11.30 WIB





## LAMPIRAN

### 1. Kontrak Berlangganan *Indihome*

Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi "IndiHome"

ANTARA

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK

DENGAN

PELANGGAN

Pada hari ini.....tanggal.....bulan.....tahun  
dua ribu..... (20.....) antara TELKOM  
dan PELANGGAN sepakat untuk saling mengikat diri dalam kontrak Berlangganan sambungan  
Telekomunikasi (kontrak) dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut.

Pasal 1

Pengertian

- a. Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini bertindak sebagai penyedia layanan IndiHome.
- b. Pelanggan adalah badan hukum atau perorangan yang berkedudukan di Indonesia yang telah menandatangani kontrak berlangganan layanan IndiHome dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
- c. Kontrak berlangganan berisi data pelanggan data layanan IndiHome, informasi tambahan dan tanda tangan para pihak, berikut syarat dan ketentuan termasuk penambahan dan perubahannya.
- d. Alamat pelanggan adalah lokasi dimana pelanggan berdomisili dan/atau alamat instalasi Layanan IndiHome yang didaftarkan/ditunjuk oleh pelanggan.



- e. 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.
- f. IndiHome single Play (Indihome 1P) adalah Layanan IndiHome baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dai 2 layanan yaitu telepon dan
- g. IndiHome double Play (IndiHome 2P) adalah Layanan IndiHome yang terdiri dari 2 layanan yaitu Telepon dan Internet,atau Telepon dan IPTV, atau IPTV dan Internet.
- h. IndiHome Triple Play ( IndiHome 3P) adalah Layanan IndiHome baik yang terdiri dari 3 layanan yaitu Telepon, Internet, dan IPTV (dengan atau tanpa fasilitas). *Direct To Home(DTH) Transvision*
- i. Biaya pasang baru (PSB) adalah biaya pemasangan Layanan IndiHome yang ditagihkan setelah perangkat terpasang dirumah PELANGGAN dan berstatus completed non aktif serta TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB
- j. Biaya Layanan IndiHome adalah biaya sebagaimana diatur pada butir 1 pada ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome Syarat dan Ketentuan ini.
- k. 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 produk-produk turunan IndiHome, permohonan pemasangan baru, dan keperluan lainnya bagi PELANGGAN seperti modifikasi Layanan IndiHome (seperti *Add On*, mutasi, *upgrade*, *downgrade*), cek tagihan, lapor gangguan dan poin reward.
- l. *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 yang disediakan oleh TELKOM dari waktu ke waktu.

- m. Jaringan IndiHome adalah jaringan yang digunakan untuk memenuhi Layanan IndiHome baik dengan sistem digital, analog atau *direct to home (DTH)*.
- n. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) adalah instalasi jaringan di rumah/gedung dimana perangkat CPE dipasang, mulai dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) hingga ke CPE dan dari CPE ke perangkat terminal seperti telepon, komputer dan televisi di Alamat Instalasi.
- o. *Customer Premises Equipment (CPE)* adalah perangkat milik TELKOM atau mitra TELKOM yang terdiri dari Modem atau *Optical Network Terminal (ONT)* atau *Set Top Box (STB)* atau *Decoder* atau *Low Noise Block (LNB)* yang disewakan kepada PELANGGAN selama PELANGGAN berlangganan Layanan IndiHome dan/atau yang dibeli oleh PELANGGAN (khusus untuk ONT dan/atau STB) berdasarkan Kontrak Berlangganan.
- p. Status *Completed Non Aktif* adalah suatu kondisi dimana perangkat CPE sudah terpasang di Alamat Instalasi dan layanan telah aktif di sistem internal TELKOM namun belum dapat digunakan oleh PELANGGAN karena PELANGGAN belum memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran Biaya PSB kepada TELKOM.
- q. Status *Completed Aktif* adalah suatu kondisi dimana perangkat CPE sudah terpasang di Alamat Instalasi dan layanan telah aktif di sistem internal TELKOM serta telah dapat digunakan oleh PELANGGAN karena PELANGGAN telah memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran Biaya PSB kepada TELKOM, dan TELKOM menerima pembayaran Biaya PSB dari PELANGGAN.
- r. Isolir adalah pemutusan akses Layanan IndiHome sementara waktu karena kondisi-kondisi sebagai berikut (yang mana yang berlaku):
- s. belum dibayarkannya Biaya PSB sebagaimana dimaksud dalam butir 2 ketentuan Biaya PSB di bawah ini;
- t. PELANGGAN melewati batas waktu pembayaran tagihan yang ditentukan sebagaimana dimaksud dalam butir 2 ketentuan Sanksi di bawah ini;

- u. Permintaan PELANGGAN untuk dilakukan isolir sementara sebagaimana dimaksud dalam butir 10 ketentuan Kewajiban PELANGGAN di bawah ini.
- v. Uang Titipan adalah uang yang harus dibayarkan oleh PELANGGAN kepada TELKOM pada saat PELANGGAN ingin menghentikan Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini, sebesar pemakaian Layanan IndiHome PELANGGAN pada bulan berjalan secara proporsional (pro rata).
- w. Denda Keterlambatan adalah denda yang wajib dibayarkan oleh PELANGGAN kepada TELKOM apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran atas tagihan Biaya Layanan IndiHome sampai dengan batas akhir masa pembayaran yang ditentukan dengan jumlah sebagaimana yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- x. Denda Pengakhiran adalah denda yang wajib dibayarkan oleh PELANGGAN kepada TELKOM apabila PELANGGAN berhenti berlangganan dan/atau apabila Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN setiap saat dalam masa 12 (dua belas) bulan pertama dihitung sejak Status *Completed Non Aktif* dengan jumlah sebagaimana yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- y. Notifikasi Pembayaran Biaya PSB adalah notifikasi yang dilakukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN untuk melakukan pembayaran Biaya PSB kepada TELKOM.
- z. Afiliasi TELKOM adalah anak perusahaan TELKOM yang dikendalikan oleh TELKOM baik langsung maupun tidak langsung.

Pasal 2

HAK, KEWAJIBAN, TANGGUNG JAWAB DAN LARANGAN PARA PIHAK

(1) Hak PELANGGAN :

- a. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan Kontrak Berlangganan, yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- b. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan IndiHome.

- c. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom.
- d. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom.
- e. Mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
- f. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

(2) Kewajiban PELANGGAN :

- a. 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.
- b. 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.
- c. Membayar Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, denda, dan biaya lainnya berdasarkan Kontrak Berlangganan ini, secara tepat waktu.
- d. Membayar Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran yang dikenakan kepada PELANGGAN sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
- e. Menyediakan IKR/G dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE Layanan IndiHome di Alamat Instalasi.



- f. 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.
- g. Memelihara instalasi dan perangkat CPE di Alamat Instalasi agar selalu dalam keadaan baik, atas biaya PELANGGAN sendiri.
- h. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
- i. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan IndiHome kepada pihak lain.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.

(3) Tanggung Jawab PELANGGAN



- a. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan layanan IndiHome oleh siapapun di alamat pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
- b. Pelanggan turut menjaga perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan guna kelangsungan layanan IndiHome berjalan dengan baik.

(4) Larangan Pelanggan

- a. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap jaringan layanan IndiHome.
- b. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan layanan IndiHome dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari Telkom.
- c. Pelanggan dilarang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum menyalahgunakan layanan IndiHome dalam melakukan akses pada komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apapun dan dengan tujuan apapun.
- d. Pelanggan dilarang menggunakan layanan IndiHome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk namun tidak terbatas pada:
  1. Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun;
  2. Pengiriman e-mail secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (spamming);
  3. Memalsukan e-mail header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas pelanggan;
  4. Pelanggaran terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain;
  5. Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Negara Republik Indonesia.

(4) Hak TELKOM

- 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.
- (5) Kewajiban TELKOM :
- 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.

(6) Larangan bagi TELKOM :

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap Jaringan IndiHome, kecuali untuk keperluan peningkatan nilai tambah, kualitas, dan keamanan Layanan IndiHome dan dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN kecuali sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan.

### Pasal 3

#### TAGIHAN DAN BIAYA LAYANAN INDIHOME, BIAYA PSB

(1) Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

- a. Biaya Layanan IndiHome

1. 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);
  2. 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
  3. Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi, serta denda yang berlaku termasuk Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran.
- b. Biaya Layanan IndiHome mulai 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 (pro rata).
  - c. 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.
  - d. Informasi mengenai besarnya tagihan Biaya Layanan IndiHome dapat diperoleh oleh PELANGGAN dengan cara berlangganan electronic Billing System (eBS) yang registrasinya melalui seluruh channellayanan TELKOM.
  - e. Pelanggan akan dikenakan biaya instalasi tambahan (kabel) jika diperlukan dan ditagihkan pada tagihan bulan pertama.



(2) Biaya PSB :

- a. PELANGGAN diwajibkan menyerahkan Biaya PSB kepada TELKOM,, yang penyerahannya dilakukan setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi dan TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB kepada PELANGGAN.
- b. Layanan IndiHome akan di-Isolir sampai dengan TELKOM menerima pembayaran Biaya PSB dari PELANGGAN. Setelah TELKOM menerima Biaya PSB tersebut, maka Layanan IndiHome akan ber-Status Completed.

Pasal 4

KLAIM TAGIHAN

- a. PELANGGAN melaporkan klaim keberatan atas tagihan melalui channel layanan TELKOM paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran atas tagihan yang dimaksud.
- b. Klaim atas keberatan PELANGGAN terhadap tagihan Biaya Layanan IndiHome (termasuk panggilan internasional, layanan fitur/konten/jasnita) akan diproses sesuai ketentuan internal TELKOM.
- c. Apabila klaim disetujui oleh TELKOM dan uang yang telah dibayarkan oleh PELANGGAN atas Biaya Layanan IndiHome berdasarkan tagihan dimaksud lebih besar dari Biaya Layanan IndiHome yang seharusnya dibayarkan oleh PELANGGAN, maka nilai selisih tersebut akan menjadi pengurang tagihan Biaya Layanan IndiHome untuk bulan berikutnya atau akan dibayarkan secara tunai sesuai dengan permintaan PELANGGAN.

Pasal 5

SANKSI KEPADA PELANGGAN



- a. Pelanggaran yang dilakukan pelanggan terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda, sampai dengan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- b. Ketentuan pengisoliran, denda, dan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome bagi pelanggan yang menunggak pembayaran atas tagihan biaya layanan IndiHome adalah sebagai berikut:
  1. 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 5% total tagihan biaya layanan IndiHome atau minimum Rp5000,- (lima ribu rupiah);
  2. Apabila pelanggan belum melakukan pembayaran sampai dengan bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka sambungan layanan IndiHome (Telepon, Internet, dan/atau UseeTV) diisolir mulai tanggal 21 bulan N;
  3. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran biaya layanan IndiHome mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka dikenakan denda 10% (sepuluh persen) total tagihan IndiHome atau minimal Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dan isolir layanan IndiHome dibuka;
  4. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada tanggal 1 bulan N+2 sambungan Layanan IndiHome akan di-non aktif-kan oleh Telkom.
- c. Pengerjaan sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak mengurangi kewajiban pelanggan (eks pelanggan), ahli waris, atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan/tunggakan Biaya Layanan IndiHome termasuk dendanya kepada Telkom.

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

Pasal 6

FORCE MAJEURE

- a. 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).
- b. Termasuk kejadian Force Majeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN.
- c. Seluruh kerugian yang dialami oleh pelanggan atau Telkom sebagai akibat dari keadaan Force Majeure tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

Pasal 7

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 ketentuan tersebut tidak membatalkan atas mempengaruhi ketentuan lainnya.

Pasal 8

PENGAKHIRAN PERJANJIAN

- a. Telkom secara sepihak dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan karena pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan, termasuk ketentuan mengenai Larangan bagi pelanggan, atau karena Telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan IndiHome di wilayah/lokasi/alamat pelanggan.
- b. Pelanggan dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada Telkom terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun pelanggan (eks pelanggan) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tagihan dan tunggakan biaya layanan IndiHome (jika ada) kepada Telkom.
- c. Apabila pelanggan bermaksud untuk melakukan perubahan paket layanan IndiHome, maka pelanggan wajib mengisi Kontrak Berlangganan yang baru dan dengan demikian maka Kontrak Berlangganan yang lama menjadi tidak berlaku lagi.
- d. Telkom dan pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Pasal 9

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- a. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas Kontrak Berlangganan diselesaikan bersama oleh Telkom dan pelanggan secara musyawarah.'
- b. Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan tidak tercapai maka Telkom dan pelanggan sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)/Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum dilokasi kantor Telkom setempat

Pasal 10

Pindah Alamat (PDA)

- a. Bagi PELANGGAN yang mengajukan dan berhasil dilakukan Pindah Alamat (PDA), maka PELANGGAN tidak dikenakan Denda Pengakhiran.
- b. Jangka waktu Layanan Indihome yang dilakukan proses PDA sebagaimana dimaksud pada butir a di atas akan melanjutkan jangka waktu berlangganan Layanan Indihome PELANGGAN sebelumnya.
- c. Apabila PELANGGAN yang mengajukan PDA kemudian berhenti berlangganan Layanan Indihome sebelum 12 (dua belas) bulan pertama sejak berstatus completed non aktif dikarenakan keputusan ataupun kesalahan PELANGGAN, maka akan dikenakan Denda Pengakhiran sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Kontrak Berlangganan ini.
- d. Dalam hal PELANGGAN mengajukan PDA sebagaimana dimaksud pada butir a di atas, maka PELANGGAN wajib menyertakan dan menyampaikan bukti izin kepemilikan/menempati atas Alamat Instalasi tersebut kepada TELKOM.
- e. Pengajuan PDA hanya dapat diproses setelah PELANGGAN membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berjalan beserta seluruh kewajiban pembayaran lainnya. Apabila PELANGGAN belum melunasi tagihan tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berjalan beserta seluruh kewajiban pembayaran lainnya, permintaan PDA tidak dapat proses.
- f. Apabila PELANGGAN pada butir b tidak membayar Denda Pengakhiran, tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berjalan, beserta seluruh kewajiban pembayaran lainnya maka data PELANGGAN akan dimasukkan kedalam Blacklist.
- g. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa bukti izin kepemilikan/menempati atas Alamat Instalasi yang diajukan oleh PELANGGAN itu tidak benar, maka TELKOM berhak mencabut Layanan IndiHome yang ditempatkan pada Alamat Instalasi.



Pasal 11

LAIN – LAIN

- a. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak Berlangganan ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, website Telkom/IndiHome, pengumuman/ pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh Telkom.
- b. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh pelanggan (atau yang dikuasakan) dan petugas Telkom yang berwenang dan layanan IndiHome aktif.
- c. Pelanggan sepenuhnya memahami, menerima, dan tunduk pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa Layanan IndiHome sebagaimana tertuang dalam Kontrak Berlangganan, termasuk namun tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh Telkom dari waktu ke waktu.
- d. Pelanggan dapat berlangganan Layanan IndiHome tanpa bundling atau secara parsial untuk internet, telepon, atau TV Interaktif.
- e. Melakukan perubahan besaran dan/atau penyesuaian biaya layanan IndiHome, jumlah channel TV Interaktif, biaya sewa CPE layanan IndiHome, serta masa program promo layanan IndiHome, yang akan disampaikan secara tertulis oleh Telkom kepada pelanggan baik melalui iklan di media cetak atau elektronik, pemberitahuan melalui pengiriman tagihan biaya layanan IndiHome, e-mail, website Telkom/IndiHome, aplikasi myIndiHome, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh Telkom.
- f. Syarat dan ketentuan ini bias mengalami penyesuaian sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan Telkom.
- g. Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas layanan IndiHome, pelanggan dapat menghubungi 147, Facebook: IndiHome, Twitter: @IndiHome



## 2. Surat Izin Melaksanakan Riset



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kotam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 227 /FH/01.10/II/2023  
Lampiran : —  
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

13 Februari 2023

Kepada Yth :  
Pimpinan PT. Telkom Kotanopan  
di-  
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Enda Kholilah  
N I M : 198400249  
Fakultas : Hukum  
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di **PT. Telkom Kotanopan**, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT. Telkom Mandailing Natal)"*.

Pertu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

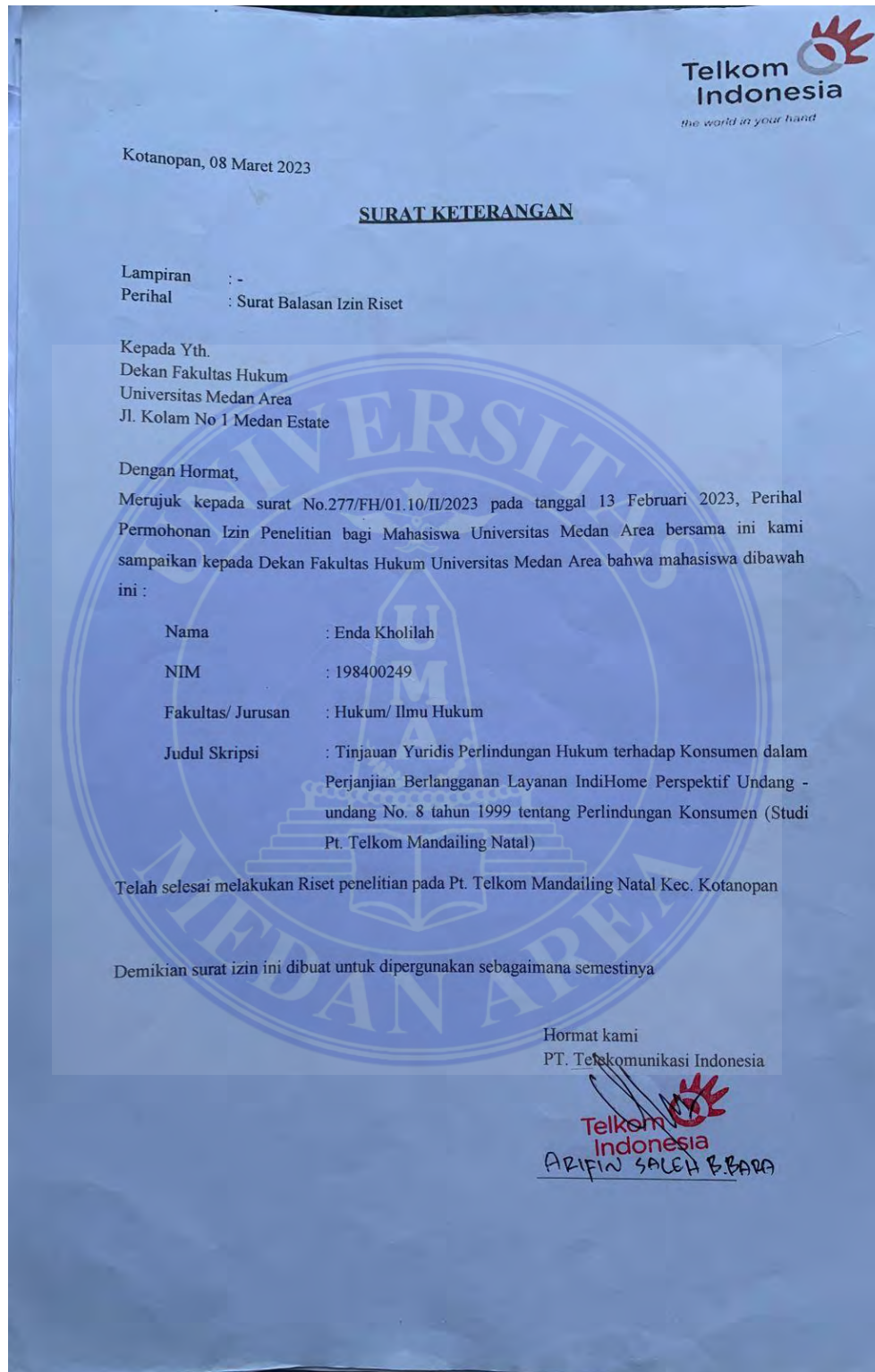
Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. M. Sura Ramadhan, SH, MH

### 3. Surat telah melaksanakan Riset



#### 4. Dokumentasi

Gambar 1

