



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PT. TELKOM

LEGAL PROTECTION FOR USERS OF PT. TELKOM SERVICES

SELLY TRI NOVIASTANTI

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Email: selly3noviastanti@gmail.com

ARIS MUNANDAR

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Email: arismunandar@unram.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa PT. Telkom berlangganan produk Indihome. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan empiris, Pengumpulan data diperoleh dengan penelitian kepustakaan lapangan dengan melakukan wawancara langsung pihak yang terlibat dan dengan metode pendekatan perundang-undangan, sosiologis, dan konseptual. Data yang diolah sebagai sumber ini merupakan data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Hubungan hukum antara pengguna layanan IndiHome dengan PT. Telkom adalah jual beli dalam layanan jasa layanan IndiHome dan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT.Telkom pada dasarnya sudah terlindungi, karena hak-hak pengguna jasa sudah diberikan.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum; Pengguna jasa; IndiHome*

ABSTRACT

This study aims to determine consumer protection for service users of Telkom Ltd subscribes to Indihome products. This research is normative and empirical legal research. Data collection was obtained by field library research by conducting direct interviews with the parties involved and by using statutory, sociological, and contextual approaches. The data that is processed as a source is primary and secondary data. The results of this study conclude that the legal relationship between IndiHome service users and Telkom Ltd is trading in IndiHome services and legal protection for users of IndiHome internet network services provided by Telkom Ltd is basically protected, because the rights of service users have been granted.

Keywords : *Legal Protection; Service users; IndiHome.*

I. PENDAHULUAN

PT Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom yang merupakan badan usaha milik negara ini, sebelum berbentuk badan hukum sebagai Perseroan Terbatas telah mengalami beberapa perubahan status badan hukum, diantaranya Perusahaan Negara dan Perusahaan Umum (Selanjutnya disebut Perum).

Pada tahun 2019 PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk telah mempunyai pelanggan sebanyak 171 juta jiwa. PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk dibagi menjadi 2 anak perusahaan, yaitu Telkomsel yang merupakan mobile broadband, menghubungkan jaringan seluler melalui Kartu SIM dan IndiHome yang menggunakan fixed broadband, internet yang membutuhkan kabel telepon atau kabel jaringan khusus.¹ IndiHome pada Tahun 2019 mempunyai pelanggan kurang lebih sebanyak 6,5 juta jiwa.²

Hubungan PT. Telkom dengan konsumen adalah hubungan kontraktual, PT Telkom menyediakan kontrak yang telah ditetapkan oleh para pihaknya yang ditawarkan kepada pengguna jasa, yang dikenal dengan Klausula Baku.³ PT. Telkom sudah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir kemudian ditandatangani oleh pengguna jasa jika ingin berlangganan terhadap IndiHome. Setiap perjanjian harus terjadi kesepakatan antara dua belah pihak. Unsur-unsur tersebut jika dipenuhi maka para pihak yang membuat kontrak kemudian juga akan taat pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Banyak gugatan dari pengguna usaha PT. Telkom di karenakan jaringan buruk IndiHome. Padahal hal ini terdapat dalam Pasal 17 UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, bahwa Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip, perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana. Jadi seharusnya PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome menyediakan layanan internet dengan kualitas yang baik tidak sampai merugikan pengguna jasa.

Di dalam Pasal 4 Huruf d dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak pengguna jasa yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan serta hak untuk mendapatkan kompensasi, dan hak ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

¹PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, *Perkembangan Bisnis Telkom, Strategi Pricing yang Rasional untuk Keberlanjutan Bisnis*, https://www.telkom.co.id/sites/abouttelkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom,-strategi-pricing-yang-rasional-untukkeberlanjutan-bisnis-1000, diakses Hari Sabtu, 20 November 2022.

²Ibid.

³Jigatra Digdaya Haq, *Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Spedy*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012) h. 6

Terdapat juga dalam Pasal 19 Ayat (1), yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian pengguna jasa akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan Namun berbeda dengan aturan yang terdapat dalam kontrak baku berlangganan Telekomunikasi IndiHome antara PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk dengan pengguna jasa tentang pembatasan tanggung jawab Telkom, bahwa Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung atau tidak langsung.

Dari penjelasan umum, undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka akan mulai berkompetisi untuk menyajikan produk yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hukum pengguna jasa dengan PT. Telkom dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Telkom sebagai pembeli.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan empiris, Pengumpulan data diperoleh dengan penelitian kepustakaan lapangan dengan melakukan wawancara langsung pihak yang terlibat dan dengan metode pendekatan perundang-undangan, sosiologis, dan konseptual. Data yang diolah sebagai sumber ini merupakan data primer dan sekunder.

III. PEMBAHASAN

3.1. Hubungan hukum pengguna jasa dengan PT. Telkom

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan/hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi: Segi *bevoegdheid* (kekuasaan/kewenangan atau hak) dengan lawannya *plicht* atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak.⁴

Syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara adalah:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

⁴A Mutawakill, *Hubungan hukum*, <http://repository.unmuhjember.ac.id> diakses pada 7 Februari 2023, pukul 12:00 wita

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

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

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

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

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

c. Adanya Suatu hal tertentu.

Adanya suatu hal tertentu adalah menyangkut objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. Menurut Pasal 1333 KUH Per, suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya.

d. Adanya Suatu sebab yang halal

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

Kontrak baku adalah setiap perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan secara sepihak dan dibakukan dalam bentuk formulir. Yang membuat kontrak baku adalah satu pihak saja, yaitu pihak yang menawarkan barang atau jasa, yang dikenal sebagai produsen atau penjual.

Setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak, pastinya memiliki hak dan kewajiban diantara keduanya. Begitu juga dengan perjanjian yang dibuat perusahaan terhadap pelanggan dalam kontrak/ perjanjian berlangganan layanan IndiHome yang berbentuk klausula baku.

Dalam Undang-Undang Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan

beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.

Dalam perjanjian/ kontrak berlangganan layanan IndiHome tersebut, terdapat beberapa kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, khususnya pihak perusahaan dan pelanggan IndiHome.

Apabila Pengguna jasa benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak Pengguna jasa yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak Pengguna jasa tersebut akan melindungi kerugian Pengguna jasa dari berbagai aspek.

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

3.2. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. Telkom sebagai pembeli

Perjanjian yang dibuat oleh PT. Telkom dalam berlangganan atau pemasangan IndiHome merupakan perjanjian baku yang terdapat beberapa klausula tertentu yang ditentukan perusahaannya sendiri, kemudian perjanjian baku yang dibuat pihak PT. Telkom ini bersifat “take it or leave it” yaitu yang dimaksud apabila pelanggan atau Pengguna jasa tidak tertarik dengan produk ini atau tidak setuju dengan perjanjian yang telah dibuat maka tidak ada masalah apapun jika tidak jadi berlangganan dan Pengguna jasa tidak ada kesempatan untuk berunding.

Pada penelitian ini, penulis telah melakukan wawancara kepada beberapa pengguna layanan jasa jaringan internet IndiHome dengan masalah pokok Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna jasa IndiHome oleh PT. Telkom atas Gangguan Jaringan Internet, tujuan pelaksanaan wawancara yang telah dilakukan gunanya untuk mengetahui apakah konsumen sudah mendapatkan Perlindungan Hukum dan untuk mengetahui kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut.

Dari hasil wawancara bahwa semua Pengguna jasa adalah pelanggan jaringan internet IndiHome. Hasil ini dapat 100 % yang menjawab bahwa pelanggan menggunakan jaringan internet IndiHome. Pengguna jasa kebanyakan menggunakan jaringan internet IndiHome sudah bertahun-tahun ada yang sudah mencapai 10 tahun pemasangan.⁵

Dari hasil wawancara Pengguna jasa pelanggan jaringan internet IndiHome mengakses jaringan IndiHome dengan cepat (sesuai dengan paket yang digunakan). Kecepatan paket jaringan internet IndiHome berbeda-beda, Dengan variasi pilihan

⁵Hasil wawancara dengan pengguna jasa PT. Telkom , Senin, 20 februari 2023, pukul 14.00 wita.

kecepatan dalam masing-masing paket, Konsumen dapat memilih paket sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Dari hasil wawancara ada permasalahan atau kendala pada pengguna jasa PT. Telkom yaitu gangguan sinyal yang sering terjadi atau kerusakan pada jaringan internet IndiHome, namun PT. Telkom terbilang cepat untuk merespond permasalahan yang pelanggan alami, PT. Telkom juga memberikan solusi yang tepat kepada pelanggan mengenai permasalahan yang di alaminya, dan pelanggan sangat puas dengan penanganan yang di berikan oleh PT. Telkom atas masalah yang terjadi.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Selaku Staff IndiHome, terdapat pengguna jasa yang melaporkan keluhannya karena koneksi internet IndiHome yang digunakannya mengalami gangguan atau tidak dapat digunakan. Setelah dilakukan pemeriksaan ke rumah pengguna, ternyata gangguan jaringan terjadi karena Pengguna jasa memparalelkan/ mengutak-atik perangkat IndiHome tersebut, padahal tertulis dikontrak berlangganan IndiHome dikatakan bahwa Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap jaringan layanan IndiHome.⁷

Dalam contoh kasus seperti ini, tentu Pengguna jasa tidak dapat meminta kompensasi atau ganti rugi dari gangguan jaringan internet tersebut, karna gangguan tersebut berasal dari kelalain Pengguna jasa itu sendiri yang sebenarnya telah melanggar isi kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal ini, dapat dilihat masih banyak pengguna jasa yang belum sepenuhnya memahami isi dari kontrak baku pada saat akan berlangganan IndiHome.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff IndiHome, perlindungan hukum yang diberikan PT. Telkom kepada Pengguna jasa ialah, dengan cara menerima keluhan atau komplain yang disampaikan oleh Pengguna jasa kepada Telkom dalam bentuk laporan ke 147, melalui surat, maupun langsung melapor ke Plasa Telkom, setelah itu pihak pengguna jasa dapat menyampaikan segala keluhan yang dialaminya, dan pihak PT. Telkom memberikan penjelasan mengenai penyebab mengapa terjadi gangguan yang dialami oleh konsumen tersebut yang menyebabkan kerugian. Artinya, agar untuk membicarakan masalah yang di hadapi. Dalam hal menyampaikan keluhan, telkom telah menyediakan layanan agar mempermudah Pengguna jasa menyampaikan keluhannya atau melaporkan gangguan yang dialami melalui 147, sosial media seperti Facebook: Telkompromo atau Telkomcare, Twitter: @telkompromo atau @telkomcare dan aplikasi Myindihome yang tersedia di ios maupun Android.⁸

Menurut Pengguna jasa Pelanggan Jaringan Internet IndiHome bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Telkom adalah saat konsumen melapor keluhannya melauai Call Center 147 maupun ke kantor PT. Telkom, PT. Telkom akan bertanggung jawab atas keluhan tersebut. Setelah laporan masuk, kemudian akan segera dievaluasi

⁶Hasil wawancara dengan pengguna jasa PT. Telkom, Selasa, 28 februari 2023, pukul 10.00 wita.

⁷Hasil wawancara dengan Romi, selaku staf indihome, Senin, 20 februari 2023, pukul 14.00 wita.

⁸Hasil wawancara dengan Romi, selaku staf indihome, Senin, 20 februari 2023, pukul 14.00 wita.

oleh petugas/teknisi Telkom, untuk mengetahui penyebab dari kerusakan yang dialami oleh konsumen apakah karena Telkom atau tidak. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan pengecekan data-data yang dimiliki oleh Telkom dan dilakukan dengan pengecekan langsung ke lokasi Pengguna jasa.

Dalam hal ganti rugi mengenai jasa layanan telekomunikasi, dijelaskan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dalam Pasal 15 mengatakan sebagai berikut:⁹

- a. Atas ketidaktepatan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang memicu kerugian, hingga pihak-pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk mengajukan klaim ganti rugi terhadap penyelenggara telekomunikasi.
- b. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sama halnya dengan ayat (1), melainkan penyelenggara telekomunikasi mampu menunjukkan bahwa kerugian tersebut tidak diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya,

Ketentuan perihal prosedur pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

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

Salah satu hak konsumen Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya”. Apabila setelah melakukan pengecekan ternyata gangguan tersebut disebabkan oleh kelalaian PT. Telkom, pihak PT. Telkom dapat memberikan kompensasi atau ganti rugi dan pergantian perangkat indiHome sesuai dengan jenis gangguannya.

Hal tersebut juga tertulis di dalam Kontrak Berlangganan antara Pengguna jasa dengan pihak PT. Telkom yang tertulis “Memberikan jaminan layanan (Service Level Guarantee) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom”. Yang dimaksud dengan Service Level Guarantee ialah jaminan layanan yang diberikan PT. Telkom kepada pelanggan, berupa layanan prima mulai dengan pasang baru dengan purna jual. Apabila PT. Telkom tidak dapat memenuhi Service Level Guarantee tersebut, maka pelanggan akan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Dalam hal ini dalam terlihat perlindungan

⁹Indonesia, Undang-Undang tentang Telekomunikasi, UU No. 36 Tahun 1999 PASAL 15

hukum terhadap pengguna jasa IndiHome dapat terpenuhi dengan berbagai hak-hak Pengguna jasa yang dapat mereka penuhi.

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hubungan hukum antara pengguna jasa layanan IndiHome dengan PT. Telkom adalah jual beli dalam layanan jasa pemasangan IndiHome yaitu persis seperti unsur-unsur yang ada pada hubungan hukum antara PT. Telkom dengan pengguna jasa itu adalah jual beli karena unsur-unsur jual beli itu ada semua pada dalam hubungan hukum antara PT. Telkom dengan pengguna jasa. Hubungan hukum jual beli ini didasarkan pada hasil analisis penulis bahwa seluruh unsur-unsur jual beli dapat ditemukan dalam hubungan penjual dengan pembeli.

Pelaksanaan Perlindungan pengguna jasa pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia kepada Pengguna jasa pada dasarnya sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak dari konsumen, karena hak-hak Pengguna jasa sudah diberikan oleh pihak PT. Telkom dan sudah ada yang tertulis di Kontrak Berlangganan yang disepakati oleh Pengguna jasa dan pihak PT. Telkom sebelum berlangganan, dengan cara yang pertama menerima keluhan atau laporan dari Pengguna jasa dengan menghubungi Call Center 147 atau langsung ke kantor PT. Telkom dan melalui sosial media Facebook dan Twitter. Dan yang kedua memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada Pengguna jasa yang telah dirugikan yang terbukti bahwa gangguan tersebut berasal dari kelalaian PT. Telkom, bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pengguna jasa itu sendiri.

4.2. Saran

Pengguna jasa IndiHome seharusnya memahami dengan baik isi dari kontrak berlangganan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini IndiHome agar tidak mendapatkan kerugian karena kontrak dibuat secara sepihak oleh PT Telekomunikasi Indonesia dan dapat meminta ganti rugi.

Bagi pengguna jasa diharapkan lebih aktif lagi untuk menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan serta lebih mencari informasi. Pengguna jasa harus meningkatkan kesadarannya akan hak-haknya, serta lebih aktif lagi dalam memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya diam apabila mengalami kerugian terhadap dirinya sebagai Pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku, Makalah, dan Artikel

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, *Perkembangan Bisnis Telkom, Strategi Pricing yang Rasional untuk Keberlanjutan Bisnis*, https://www.telkom.co.id/sites/abouttelkom/id_ID/news/perkembangan-bisnis-telkom,-strategi-pricing-yang-rationale-untukkeberlanjutan-bisnis-1000.

Jigatra Digdaya Haq, *Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speddy*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012)

A Mutawakill, *Hubungan hukum*, <http://repository.unmuhjember.ac.id>

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang tentang Telekomunikasi, *UU No. 36 Tahun 1999 PASAL 15*