
PELAKSANAAN PERJANJIAN BERLANGGANAN INDIHOME ANTARA PT. TELKOM DENGAN PEMILIK INDEKOS

MUHAMMAD SAMSUL

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: samsuldiamon94@gmail.com

WIWIEK WAHYUNINGSIH

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian berlangganan produk Indihome antara PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk dengan pemilik indekos. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan sosiologis, dan pendekatan konseptual. Data yang diolah sebagai sumber penulisan penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Mengacu pada hasil dari penelitian ini, dapat diketahui bahwa perjanjian berlangganan adalah perjanjian yang dibuat secara tertulis yang ditanda tangani para pihak. Perjanjian berlangganan pada dasarnya sejenis dengan perjanjian jual beli sebagaimana dikenal pada umumnya. Akan tetapi, perjanjian berlangganan dilakukan secara terus menerus dan dalam kurun waktu tertentu sesuai kesepakatan para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Penelitian ini dalam pembahasannya juga turut membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dalam hal salah satu pihak yang bersangkutan melakukan wanprestasi. Berdasarkan data yang diperoleh dan diolah dalam penelitian ini, mekanisme penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan perjanjian sedemikian bisa dilakukan melalui jalur litigasi atau jalur pengadilan maupun melalui jalur non litigasi, atau yang juga dikenal dengan penyelesaian sengketa alternatif.

Kata kunci: Perjanjian Berlangganan; Wanprestasi; Penyelesaian Sengketa.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of Indihome product subscription agreement between PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk with the landlord of the boarding house. This research is an empirical legal research with statutory approach, sociological approach, and conceptual approach. The data that is processed as a source of writing this research are primary data and secondary data. Refers to the results of this study, it can be seen that the subscription agreement is an agreement that wrote and signed by the parties. Subscription agreements are basically similar to buying and selling agreements as are known in general. However, the subscription agreement is carried out continuously and for a certain period of time according to the agreement of the parties involved in the agreement. This research also discusses the dispute resolution mechanism in the event that one of the parties concerned is in default. Based on the data obtained and processed in this study, dispute resolution mechanisms related to such agreements can be carried out through litigation or court channels or through non-litigation channels, or also known as alternative dispute resolution.

Keywords: Subscription Agreement, Breach of Contract, Dispute Resolution

I. PENDAHULUAN

Telekomunikasi termasuk salah satu urat nadi nasional yang dapat menentukan kelangsungan hidup bangsa karena penyelenggaraan telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan dan perekonomian, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta meningkatkan hubungan antar bangsa, juga dapat memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa yang dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara dan juga Ketahanan Nasional.

Telekomunikasi dapat dijadikan sebagai prasarana paling dominan disamping energi dan perhubungan, karena telekomunikasi tergolong cabang produksi yang menguasai hajat hidup orang banyak sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 33 UUD 1945.¹ Sehingga telah menjadi kebijaksanaan nasional bahwa penguasaan dan pengusahaan industri jasa telekomunikasi dikendalikan atau dijalankan sepenuhnya oleh negara untuk dimanfaatkan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Di dalam meningkatkan pembangunan dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi tersebut pemerintah telah membentuk suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengurus masalah telekomunikasi.

Hal tersebut sesuai dengan pasal 8 undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan jaringan yang dimaksud dengan Badan Penyelenggara dalam hal ini adalah BUMN yaitu PT. TELKOM dan PT. INDOSAT, yang bentuk usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bertindak selaku pemegang kuasa penyelenggaraan jaringan telekomunikasi yang meliputi penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dalam negeri dan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi internasional.

Kemajuan dan kelancaran teknologi dalam sarana telekomunikasi merupakan salah satu unsur yang berperan penting dan menjadi faktor dalam menunjang pelaksanaan ekonomi pembangunan di Indonesia.

Dalam hal ini kita akan membahas lebih jauh tentang PT. TELKOM yang mana dalam menyelenggarakan telekomunikasi melakukan jual beli jaringan (berlangganan) yaitu jual beli yang secara terus menerus yang dilakukan oleh pihak pembeli sesuai ketentuan dari isi pernyataan yang telah disepakati oleh para pihak seperti yang akan kita bahas dalam skripsi ini yaitu pelaksanaan perjanjian berlangganan antara *indihome* dengan pemilik Indekos.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penyusun merumuskan dua permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian berlangganan *indihome* antara PT. Telkom dengan pemilik indikos?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa perjanjian berlangganan *indihome* antara PT. Telkom dengan pemilik indikos?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian berlangganan *Indihome* antara PT. TELKOM dengan pemilik indikos

¹Telekomunikasi Indonesia (Sejarah, Perkembangan, dan Proyeksi ke Depan, PT. TELKOM dan Yayasan Ikatan Alumni Lemhanas (IKAL), 1997, hal xxvii

Untuk mengetahui penyelesaian sengketa perjanjian berlangganan *Indihome* antara PT. TELKOM dengan pemilik indekos.

Manfaat dari penelitian ini adalah :

Secara teoritisnya, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan sebagai pengembangan ilmu hukum perdata khususnya serta memberikan pengetahuan untuk mengadakan penelitian dan menjadi pedoman bagi penelitian lain

Secara praktisnya bermanfaat juga dalam memberikan pemahaman dan juga kepastian hukum dalam perjanjian berlangganan dalam jual beli jaringan antara dua belah pihak yaitu dengan mengkaji bentuk perjanjian dan juga aspek hukum dari peraturan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Hukum empiris (sosiologis) yaitu penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat melalui wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. selain itu, penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip²

II. PEMBAHASAN

Pelaksanaan Perjanjian Berlangganan *Indihome* Antara PT. Telkom Dengan Pemilik Indekos

Pelaksanaan perjanjian berlangganan ini dilakukan dengan cara pihak pelanggan menyetujui prosedur prosedur perjanjian berlangganan yang telah disiapkan oleh pihak PT. Telkom.

1. Prosedur Dan Perjanjian Pemasangan Berlangganan Wi-Fi Indihome Antara PT. Telkom Dengan Konsumen (Pemilik Indekos)

Telkom atau Telkom Group merupakan satu-satunya BUMN telekomunikasi dan juga penyelenggara atau penyedia layanan telekomunikasi dan dengan jaringan paling luas dan terbesar di Indonesia.

Telkom Group menyatakan bahwa hingga sampai saat ini Telkom Group telah melayani jutaan pelanggan di seluruh penjuru Indonesia yang dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan internet dan interkoneksi dan juga layanan internet dan komunikasi data. Selain itu juga Telkom Group menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan juga entertainment (hiburan yang mendidik) yang termasuk di dalamnya cloud-based and server-based managed services. Layanan e-paymeny dan IT enabler, E-commerce dan juga layanan portal lainnya³

a. Prosedur Pemasangan berlangganan wi-fi indihome Telkom

Pembahasan yang pertama ini penulis akan menguraikan mengenai prosedur pemasangan Wi-Fi dan perjanjian pemasangan Wi-Fi antara Pihak Telkom Group dengan konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi, yaitu sebagai berikut yaitu:

² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1983, hlm. 7

³ <https://Indihome.Co.Id/Abaut-Us>, Diakses Senin, 20 Juli 2021, Pukul 11,34 Wita

Menurut perusahaan pemasangan wifi Telkom menyatakan bahwa “Layanan Wi-fi Telkom adalah Indihome yang menggunakan teknologi internet fiber. Dalam hal ini Indihome merupakan layanan digital terdepan yang menggunakan teknologi fiber optic yang di dalamnya menawarkan layanan triple Play yang terdiri dari Internet Rumah (Fixed Broadband Internet), Telepon Rumah (Fixed Broadband Internet), telepon rumah (Fixed Phone dan TV interaktif (UseeTV). Indihome juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri dari Internet Fiber (Internet Cepat dan juga Telepon Rumah (Fixed Phone) atau Internet Fiber (Intenet Cepat dan juga TV Interaktif (Usee TV⁴)

Terkait Prosedur pemasangan Indihome ini sendiri terlebih dahulu dilakukan adalah pendaftaran, kemudian biaya pemasangan, pemasangan, dan yang terakhir adalah pembayaran, berikut adalah uraiannya yaitu:⁵

1. Pendaftaran

Dalam hal prosedur pemasangan Wi-fi IndiHome maka terlebih dahulu konsumen perlu untuk melakukan pendaftaran. Dalam Hal pendaftaran ini Konsumen dapat memilih dua metode pendaftaran yaitu melalui *Online* dan juga *Offline*. Berikut uraian dari masing-masing cara pendaftaran tersebut yaitu:

1) Pendaftaran Secara *Online*

Untuk melakukan pendafatara Online ini pelanggan terlebih dahulu diharuskan untuk melakukan pendownload dan aplikasi MyIndiHome di Playstore.

2) Pendaftaran Secara *Offline*

Metode kedua yang dapat digunakan adalah dengan cara Offline, pertama Konsumen perlu untuk datang ke Plaza Telkom terdekat. Biasanya Plaza Telkom tersebut disetiap Kabupaten atau Kota sudah tersedia. Pendaftaran ini juga bisa dilaksanakan di Plaza Telkom dimana saja, namun bagaimanapun untuk pemasangan akan diteruskan ke Plaza Telkom yang paling dekat dengan lokasi pelanggan.

2. Biaya Paket IndiHome

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

3. Pembayaran

Setelah memilih paket IndiHome yang diminta maka Konsumen apabila pendaftaran online di minta untuk melakukan pembayaran Biaya Paket IndiHome yang telah dipilih. Namun terkadang pembayaran ini dilakukan secara opsional dengan pembayaran di awal sebelum pemasangan ataupun dapat dilakukan setelah pemasangan dilakukan.

⁴<https://Indihome.Co.Id/Intenet-Fiber>, Diaksesi Selasa, 21 Juli 2021, Pukul 14.45, Wita

⁵Rusniati, *Prosedur Dan Perjanjian Pemasangan Wi-Fi Antara Pihak Indihome Dengan Konsumen Serta Akibat Hukumnya Jika Salah Satu Pihak Wanprestasi*, Kepastian Hukum Dan Keadilan, Vol 4 No1

Apabila pembayaran dilakukan setelah pemasangan maka tagihan akan keluar setiap tanggal 20 setiap bulannya dengan metode pembayaran yang beraneka ragam yaitu melalui:

- 1) Pembayaran langsung di Plaza Telkom di seluruh Indonesia,
 - 2) Kantor Pos dan
 - 3) Auto debit
 - 4) ATM.
4. Pemasangan

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

- 1) Ketersediaan tiang telepon
- 2) Kesulitan Medan
- 3) Jumlah kabel yang diperlukan untuk melakukan pemasangan
- 4) Dan juga kebutuhan lain yang berkaitan dengan pemasangan Indihome.

2. Perjanjian Pemasangan Berlangganan Wi-Fi Indihome Pihak Telkom Dengan Konsumen Pemilik Indekos Pengguna Layanan Pemasangan Wi-Fi Indihome

Saat konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi Indihome, maka terlebih dahulu konsumen diberikan penjelasan terkait dengan penjelasan kontrak/perjanjian berlangganan, layaknya dengan perjanjian pada umumnya maka harus sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya perjanjian yang meliputi yaitu:⁶

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kesepakatan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Dalam kontrak yang berisi kontrak baku yang telah dibuat oleh PT Telkom yang berisi mengenai Detail permintaan terkait dengan skripsi ini maka diisi dengan pasang baru, kemudian Pelanggan mengisi Data Pelanggan yang berisi mengenal nama, tipe pelanggan, jenis Kelamin, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Kartu Identitas, No. Kartu Identitas, Masa berlaku Kartu, NPWP, Alamat Tagihan, Alamat, Kode Pos, Kota, Provinsi, No. Telepon, No. Handphone, dan juga Email.

Dari hasil penelitian dengan cara mewawancarai pihak-pihak pelanggan pihak indikos. Berdasarkan observasi di lapangan, berikut merupakan beberapa masalah atau keluhan yang timbul pada kepuasan pelanggan pada produk indihome.

- 1) Kualitas produk yang diberikan tidak sesuai dengan janji yang diberikan

⁶Rusniati, *Prosedur Dan Perjanjian Pemasangan Wi-Fi Antara Pihak Indihome Dengan Konsumen Serta Akibat Hukumnya Jika Salah Satu Pihak Wanprestasi*, Kepastian Hukum Dan Keadilan, Vol 2 No1, Desember 2020

- 2) Pelayanan yang diberikan terkesan lamban dan tidak terlalu diutamakan⁷
- 3) Jaringan yang sering eror atau lelet
- 4) Pemutusan jaringan yang sering dilakukan tanpa sepengetahuan pelanggan

Berbagai keluhan komplain dari konsumen terhadap indihome berbeda ada yang senang ada juga yang susah selama berlangganan Indihome sampai mereka berhenti berlangganan.

Dengan kejadian tersebut pelanggan yang merasa “dirugikan” tersebut tidak sedikit yang terlambat membayar dan berhenti berlangganan, sehingga mereka pada akhirnya membutuhkan internet yang berkualitas.⁸ Pelanggan mau membayar tepat waktu asalkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diperjanjikan.

Perjanjian berlangganan indihome telah sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara yang berbunyi:

“semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang undang yang berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena ada alasan alasan yang ditentukan oleh undang undang persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”

Layanan indihome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan indihome. Dalam sebuah perjanjian masing masing pihak yaitu pihak konsumen atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT.Telkom mempunyai hak dan kewajiban PT.Telkom telah menetapkan klausula baku dan di tuangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan indihome.⁹

Perjanjian berlangganan tersebut termasuk perjanjian innominat berdasarkan asas kebebasan berkontrak di parapihak yaitu

PT. Telkom dan pelanggan telah sepakat berlangganan indihome dengan cara pelanggan telah menyetujui semua syarat syarat perjanjian baku dan klausula klausula baku yang telah ditentukan secara sepihak oleh PT. Telkom.

Penyelsaian Sengketa Perjanjian Berlangganan Indihome Antara PT. Telkom Dengan Pemi-lik Indekos

Secara umum pengaertian sengketa ialah suatu perselisihan yang terjadi antara kedua belah pihak atau lebih yang saling mempertahankan persepsinya masing masing. Dimana perselisihan tersebut dapat terjadi karena adanya suatu tindakan wanprestasi dari pihak pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian

Selain dengan adanya wanprestasi yang menjadi awal mula sengketa yang ditimbulkan dikemudian hari perjanjian tersebut tidak semerta-merta berjalan dengan sempurna terkadang tidak sesuai dengan harapan. Dimana hal hal tersebut diakibatkan oleh kendala kendala yang

⁷Hasil Wawancara Saudara Meri Muriadi, Selaku Pemilik Indekos Yang Melakukan Berlangganan Paket Indihome, Selasa 13 Juli 2021, Pukul 13:34 Wita

⁸Wawancara Saudara Andri Kurniawan, Selaku Konsumen Dan Pemilik Indekos Rembiga Senin, 5 Juli 2021 Pukul 15:35 Wita

⁹Dinamika, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet*, Volume 26, Nomor 1, Februari, 2020

timbul selama perjanjian perjanjian itu berlangsung. Kendala kendala tersebut seringkali diakibatkan oleh *human eror* ataupun diluar dari hal tersebut seperti cuaca extrim.

Wanprestasi yang sering dialami oleh kedua belah pihak antara lain yaitu:¹⁰

1. Wanprestasi yang dilakukan pihak konsumen yaitu:
 - a. Konsumen terlambat membayar iuran bulanan
 - b. Konsumen sama sekali tidak membayar iuran bulanan
 - c. Konsumen melakukan pemutusan/berhenti berlangganan sebelum kontrak berlangganan tersebut selsai
 - d. Konsumen melakukan kerusakan terhadap alat yang disediakan produsen secara sengaja
2. Wanprestasi yang dilakukan pihak produsen yaitu:
 - a. Produsen terlambat memperbaiki instalasi jaringan fiber optik
 - b. Produsen tidak memberikan garansi service jaringan secara optimal
 - c. Kesalahan pengimputan jumlah paket atau kecepatan internet oleh pihak produsen yang menyebabkan kesalahan titalan tagihan yang diberikan kepada pihak konsumen
 - d. Keterlambatan penyambungan data oleh pihak produsen akibat terjadi kesalahan eror jaringan dan tidak dapat memenuhi kebutuhan pihak konsumen
 - e. Kenaikan iuran bulanan indihome secara mendadak tanpa disertai pelayanan yang bagus
 - f. Pemutusan jaringan indihome secara sepihak

Upaya hukum dalam penyelesaian sengketa penyalahgunaan perjanjian berlangganan dapat menggunakan dua cara diantaranya yaitu menggunakan jalur non litigasi (diluar pengadilan) dan jalur litigasi.

1. Jalur non litigasi adalah cara penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur diluar pengadilan seperti :
 - a. Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu (klien) dengan pihak yang merupakan pihak konsultan, memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya
 - b. Negosiasi adlah cara penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif
 - c. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator
 - d. Konsiliasi adalah penengah akan bertindak menjadi konsilator denan kesepakatan para pihak dengan di bantu oleh mediator
 - e. Penilaian ahli adalah pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya
2. Menggunakan jalur litigasi (pengadilan) dimana penyelesaian sengketa diselsaikan mrenggunakan jalur pengadilan. Jalur pengadilan yang dapat di tempuh melalui pengadilan

¹⁰Hasil Wawancara Dengan Pimpinan Telkom, 22 Juli 2021, Kantor Telkom, Cabang Mataram

niaga atau pengadilan negeri sebagai peradilan formal, hal ini terganung atas pilihan para pihak yang bersangkutan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi.¹¹

Para pihak yang terlibat dasarnya lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini dikarenakan untuk meminimalisir kerugian yang akan diderita selama penyelesaian sengketa berlangsung dan pada jalur ini lebih mengutamakan penyelesaian sengketa dengan damai dan mencapai musyawarah mencapai mufakat demi mencapai *win-win solution* para pihak, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas sengketa yang telah terjadi.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini sesuai dengan Pasal 47 UUPK yang isinya :

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo memberikan pendapat mengenai Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

Menjadi persoalan dengan ketentuan ini, adalah mengapa tidak menunjuk langsung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, disamping peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, dalam hal ini Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung. Penunjukan peradilan umum kiranya mudah dimengerti yaitu untuk membedakan jenis peradilan agama, peradilan militer, dan peradilan tata usaha negara.¹²

Berdasarkan Angka 1 huruf c Prosedur berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom IndiHome yang mengatakan tentang cara penyelesaian klaim keberatan atas tagihan tentang tata cara pengajuan tuntutan dan jalur penyelesaian sengketa dan yang menyebutkan jalur pertama yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa adalah musyawarah dan apabila gagal dapat ditempuh melalui jalur peradilan umum dan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia), jika dihubungkan dengan pendapat Janus Sibadolok, pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo tentang penyelesaian sengketa konsumen dan Pasal 45 ayat 2 tentang kebebasan memilih jalur penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maka dapat dideskripsikan bahwa PT.Telkom memberikan alternative penyelesaian sengketa dengan cara pengajuan klaim keberatan.

Pelanggan baik lisan maupun tulisan melalui Plasa Telkom yang ada di wilayah diselenggarakannya layanan telekomunikasi Telkom IndiHome yang menurut istilahnya dalam ketentuan dan kontrak berlangganan Telkom IndiHome disebut dengan musyawarah. Selain itu Telkom juga dideskripsikan melalui data di atas menawarkan penyelesaian melalui

¹¹ Wikipedia.Org/Wiki/Penyelesaian_Sengketa Diakses Senin,19 Juli 2021,Pukul Wita

¹²Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, 2005 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

jalur pengadilan umum dan penyelesaian sengketa melalui BANI (Badan Arbitrase nasional Indonesia) apabila sudah melalui jalur musyawarah namun gagal menemukan kesepakatan.

1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas Kontrak Berlangganan diselesaikan bersama oleh Telkom dan Pelanggan secara musyawarah.
2. 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) atau Pengadilan Negeri (PN), berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹³

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian uraian penelitian yang telah di paparkan penyusun dapat memberikan kesimpulan antara lain sebagai berikut:

Pelaksanaan perjanjian berlangganan indihome antara PT.Telkom dengan pemilik indekos yaitu dengan cara mengikuti prosedur berlangganan yang sudah ditentukan oleh pihak produsen PT.Telkom yaitu pelanggan harus menyetujui persyaratan persyaratan yang diberikan oleh pihak Telkom apabila pelanggan sudah setuju dengan syarat syarat yang telah diberikan tersebut maka pelanggan disuruh menandatangani surat kontrak perjanjian berlangganan yang sudah disediakan oleh pihak PT.Telkom dan pendaftaran berlangganan bisa secara offline langsung ke kantor Telkom dan bisa juga melalui online melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak Telkom. jadi Perjanjian berlangganan indihome telah sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam dalam pasal 1338 KUHPerdata perjanjian berlangganan tersebut termasuk perjanjian innominat Pihak pelanggan indihome telah sepakat dengan semua syarat syarat baku dalam perjanjian baku yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak PT.Telkom

2. Bentuk penyelesaian sengketa dalam perjanjian jual beli berlangganan di lakukan oleh PT. Telkom dengan pihak pemilik indekos bisa melalui jalur litigasi dan non litigasi alternatif penyelesaian sengketa melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsoliasi, atau penilaian ahli . dan apabila jalan non litigasi tidak berhasil maka kedua belah pihak setuju menyelesaikan masalah ini melalui pengadilan negri.

Saran

Adapun saran saran yang dapat diberikan penyusun sebagai berikut :

Untuk perjanjian berlangganan indihome antara PT. Telkom dengan pemilik indekos seharusnya tetap berpedoman terhadap aturan aturan yang terdapat pada perjanjian jual beli berlangganan yang di buat oleh para pihak dan yang akan disepakati agar meminimalisir terjadi wanprestasi

2. Untuk kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa perjanjian berlangganan memang penyelesaiannya belum diatur dalam persaturan perundang unangan sehingga perlu

¹³ <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> diakses kamis 29 juli 2021,pukul 16:32 wita

dibuat peraturan pelaksanaannya demi untuk memperjelas kepastian hukum dan mempertegas asas peradilan umum yang cepat murah dan sederhana

DAFTAR PUSTAKA

Buku Makalah Dan Artikl

Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, 2005 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Dinamika ,Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum,*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet* ,Volume 26,Nomor 1,Februari,2020

Rusniati,*Prosedur Dan Perjanjian Pemasangan Wi-Fi Antara Pihak Indihome Dengan Konsumen Serta Akibat Hukumnya Jika Salah Satu Pihak Wanprestasi*,Kepastian Hukum Dan Keadilan,Vol 2 No1,Desember 2020

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1983, hlm. 7

Telekomunikasi Indonesia (Sejarah, Perkembangan,dan Proyeksi ke Depan, PT. TELKOM dan Yayasan Ikatan Alumni Lemhanas (IKAL),1997, hal xxvii

Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Internet

[Https://Indihome.Co.Id/Abaut-Us](https://Indihome.Co.Id/Abaut-Us), Diakses Senin,20 Juli 2021, Pukul 11,34 Wita

[Https://Indihome.Co.Id/Intenet-Fiber](https://Indihome.Co.Id/Intenet-Fiber), Diaksesi Selasa,21 Juli 2021, Pukul 14.45, Wita

<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan> diakses kamis 29 juli 2021,pukul 16:32 wita

Wikipedia.Org/Wiki/Penyelesaian_Sengketa Diakses Senin,19 Juli 2021,Pukul Wita