



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN  
AKIBAT PENAMBAHAN KECEPATAN INTERNET YANG  
DILAKUKAN SECARA SEPIHAK OLEH INDIHOME**

**Riasti Elsadira Koesnindar\*, Budi Santoso, Irawati**

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail: [riastiel@gmail.com](mailto:riastiel@gmail.com)

**Abstrak**

IndiHome merupakan penyedia jasa layanan internet yang dikeluarkan oleh PT. Telkom Indonesia yang menawarkan layanannya dengan menggunakan perjanjian baku. Hal ini menyebabkan minimnya keterlibatan konsumen dalam kontrak yang akan disepakati dan menimbulkan kecenderungan terjadinya wanprestasi dari pihak pelaku usaha. Pada awal tahun 2020 kemarin, terdapat beberapa laporan dari pelanggan IndiHome yang menyatakan bahwa IndiHome telah membuka layanan tambahan secara sepihak tanpa adanya persetujuan dari pelanggan yang menyebabkan adanya lonjakan tarif yang signifikan dan menyebabkan kerugian bagi para konsumen. Dengan timbulnya permasalahan hukum tersebut, dalam Penulisan Hukum ini penulis mencoba untuk meneliti permasalahan yang ada dan menemukan solusi yang tepat sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Yuridis Normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah dan atau norma-norma dalam hukum positif dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder berupa peraturan perundang-undangan atau literatur terkait permasalahan yang diteliti untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang terhadap konsumen IndiHome akibat penetapan kebijakan sepihak oleh IndiHome dan juga akibat hukum yang ditimbulkan oleh perjanjian baku milik IndiHome terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan penelitian yang Penulis lakukan, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan telah disebutkan dalam Pasal 45 UUPK tentang ganti rugi oleh pelaku usaha. Selain itu, perjanjian baku yang ditawarkan oleh IndiHome ini juga telah menimbulkan suatu akibat hukum dan telah menciderai hak-hak konsumen yang diatur di Pasal 4 UUPK sehingga diperlukan suatu pengawasanyang lebih menyeluruh oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap perjanjian baku yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

**Kata kunci** : Perlindungan Hukum; Perjanjian Baku; Konsumen; IndiHome

**Abstract**

*IndiHome is a company under PT. Telkom Indonesia which provides an internet service that offers assistance by implementing a standard agreement. As a result, there are minimum amount of customer involvement in the contract, and it will likely cause a default by the company. At the beginning of 2020, there were numerous reports from IndiHome customers regarding company's additional service unauthorised by consumers that caused significant bill increase which is disadvantageous for the consumer. Taking the arising legal problems into evaluation, in this Legal Writing the writer will try to examine the said issue and find the right solution according to positive law in Indonesia. This research was conducted with the Normative Juridical method, which is a research focused on the study of application to the principles and or the norms in positive law by examining library materials or secondary data in the form of laws and regulations or any relevant literature. The main objective is to perceive the legal protection for IndiHome consumers as a consequence of the company's unilateral policy, as well as the legal impact that was caused by the standard contract owned by IndiHome towards the consumer based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Based on the research, the writer discovered that legal protection towards the consumers was stated in Article 45 Law of The Republic of Indonesia concerning Consumer Protection pertaining to compensation by the company. Furthermore, the standard agreement offered by IndiHome was causing a legal problem and harming the consumer rights which were regulated in the Article 4 Law*



*of The Republic of Indonesia concerning Consumer Protection. In that case, there should be a thorough supervision conducted by Consumer Dispute Settlement Agency (hereinafter we will use the acronym BPSK) towards the standard agreement offered by the company.*

**Keywords :** *Consumer Protection; Standard Agreement; Consumer; IndiHome*

## I. PENDAHULUAN

Konsumen merupakan suatu unsur penting dalam berjalannya dunia bisnis. Oleh karena itu, Indonesia sebagai negara hukum wajib melindungi hak dan kewajiban dari konsumen. Hak dan kewajiban konsumen sendiri tercantum di dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, pada kenyataannya, meskipun hak dan kewajiban konsumen telah diatur secara jelas dalam perundang-undangan masih banyak terjadi pelanggaran hak dari konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Tercatat pada bulan Januari 2021, dalam artikel yang diunggah secara online di situs mediakonsumen terdapat laporan akan kenaikan tagihan IndiHome yang tiba-tiba naik. Artikel ini diunggah oleh Karyanto Amat, yang merupakan pelanggan IndiHome. Dalam artikel ini ditulis bahwa Karyanto mendapatkan info bahwa tagihan bulanan yang ia dapatkan tiba-tiba mengalami kenaikan akibat kebijakan sepihak oleh pihak IndiHome yang berupa *add-on upgrade speed* (penambahan kecepatan internet) tanpa adanya persetujuan pelanggan.<sup>1</sup>

Akibat hal tersebut, Karyanto terpaksa untuk membayar tambahan dalam tagihan bulan Desember sebesar Rp. 155.894, sehingga tagihan ia berubah drastis dari bulan sebelumnya yaitu dari Rp. 226.425 pada bulan November menjadi Rp. 382.319 pada bulan Desember.<sup>2</sup>

Kasus kenaikan tagihan sepihak serupa juga terjadi kepada Mochamad Audry Adrian, yang menulis komplain ketidakpuasan atas pelayanan IndiHome yang dituliskan bahwa Mochamad selaku konsumen mendapati bahwa tagihan IndiHome miliknya berangsur-angsur naik dari bulan ke bulan. Pada Juli 2020 Mochamad membayar tagihan sebesar Rp. 484.500, Agustus Rp. 505.400, melonjak di september menjadi Rp. 550.500 dan pada bulan Oktober menjadi Rp. 632.000. Disaat Mochamad melakukan komplain melalui telepon, pihak IndiHome menyatakan bahwa kenaikan disebabkan oleh adanya pergantian paket/ migrasi paket ke 1p, meskipun Mochamad telah menyatakan bahwa ia keberatan akan kenaikan tagihan tersebut serta perubahan paket tanpa persetujuan Mochamad sendiri.<sup>3</sup>

Teknologi membuat kehidupan kita menjadi lebih cepat, aman, dan efektif di era globalisasi. Seperti yang kita tahu, penggunaan perangkat elektronik seperti telepon genggam dan laptop tidak lepas dalam kegiatan yang berlangsung di masyarakat. Dengan peralatan elektronik tersebut, kita bisa dengan mudah mendapatkan akses akan informasi- informasi terbaru yang terdapat di dalam

---

<sup>1</sup> Karyanto Amat, <https://mediakonsumen.com/2021/01/14/sur-at-pembaca/tagihan-indihome-tiba-tiba-naik>, yang diakses pada 1 September 2021, pukul 17.55.

<sup>2</sup> Loc.cit

<sup>3</sup> Muhammad, <https://mediakonsumen.com/2020/11/06/sur-at-pembaca/ketidakjelasan-informasi-dan-melonjaknya-tagihan-indihome> yang diakses pada 28 Oktober 2021, pukul 09.22



Internet. Kebebasan dalam mengakses informasi ini didukung oleh bunyi pasal di dalam Undang - Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 Pasal 28F yang menjelaskan bahwa :

*“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”*

Di Indonesia, perkembangan dibidang teknologi ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan di sektor telekomunikasi. Salah satunya adalah PT. Telkom Indonesia. Salah satu produk yang dikeluarkan oleh Telkom Indonesia yang menawarkan berbagai macam paket layanan digital untuk mendukung telekomunikasi sehari-hari adalah Indonesia Digital Home atau yang biasa kita sebut sebagai IndiHome, pada tahun 2015. IndiHome merupakan produk layanan komunikasi dan data seperti telepon, internet (melalui kabel fiber), dan layanan televisi berlangganan. IndiHome menawarkan paket layanannya melalui perjanjian baku yang diberikan kepada konsumen untuk disetujui.

Perjanjian baku milik IndiHome ini juga dikenal sebagai perjanjian adhesi. Disebut sebagai perjanjian adhesi dikarenakan perjanjian ini salah satu pihak yang menyetujui perjanjian yang ditawarkan dalam suatu keadaan terdesak karena membutuhkan barang dan/atau jasa dan pelaku usaha yang memiliki kedudukan yang kuat memanfaatkan keadaan terdesak konsumen tersebut.

Pengaturan mengenai penempatan klausula baku dalam perjanjian baku sudah diatur dalam BABV UUPK. Dalam kontrak berlangganannya, terdapat klausula baku pada “Hak Telkom” Nomor 3 yang telah melanggar batasan dari klausula baku yang terdapat dalam **Pasal 18 Ayat (1)** huruf d yang dimana dalam pencantuman klausula baku dalam kontrak berlangganan IndiHome secara tidak langsung menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen. Selain itu, perubahan kecepatan sepihak yang disebabkan oleh klausula baku juga telah menciderai hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK.

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat penambahan kecepatan internet yang dilakukan secara sepihak oleh IndiHome?
2. Bagaimanakah akibat hukum yang ditimbulkan oleh perjanjian baku yang dikeluarkan pihak IndiHome terhadap hak-hak konsumen yang diatur Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Dimana pendekatan yuridis adalah pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan spesifikasi penelitian analitis deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan secara lengkap tentang ciri, keadaan, perilaku individu atau kelompok serta gejala berdasarkan fakta yang



sebagaimana adanya mengenai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan di atas.

Selanjutnya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Sekunder yang berasal dari sumber hukum primer, sekunder, dan tersier. Kemudian penulis dalam mengumpulkan data menggunakan metode studi kepustakaan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perubahan Kecepatan yang dilakukan Secara Sepihak Oleh IndiHome berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku di Indonesia.

##### 1. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam aspek perlindungan konsumen, negara bertugas untuk melindungi hak-hak konsumen dalam roda perdagangan. Hak-hak konsumen yang dimaksud telah diatur secara jelas dan terperinci di dalam peraturan perundang-undangan yang terdapat di Indonesia. Hak dan kewajiban dari konsumen itu sendiri telah diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam memberikan pelayanannya melalui induk usahanya IndiHome, sering kali ditemukan beberapa kasus komplain atau aduan mengenai pelayanan yang diberikan PT. Telkom Indonesia yang merugikan pelanggannya. Hal ini ditunjukkan oleh adanya komplain yang tertulis dalam situs media konsumen oleh beberapa pelanggan IndiHome akibat adanya kenaikan harga dalam tagihan IndiHome bulannya yang diakibatkan oleh perubahan layanan yang dilakukan secara sepihak oleh IndiHome. Beberapa kejadian akibat kebijakan sepihak oleh IndiHome di atas tentunya perlu diperhatikan lebih lanjut sehingga konsumen yang dirugikan mendapatkan perlindungan terhadap hak-haknya serta agar kedepannya hal tersebut tidak akan terjadi kembali. Bentuk perlindungan konsumen yang dimaksud yaitu perlindungan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia untuk menghindari adanya perbuatan curang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c disebut mengenai hak konsumen terhadap akses informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Jika melihat implementasi penyelenggaraan IndiHome di lapangan, dapat diketahui bahwa pihak IndiHome melanggar ketentuan pasal tersebut dikarenakan pihak IndiHome melakukan perubahan terhadap layanan jasa yang diberikan kepada konsumen tanpa adanya persetujuan dari konsumen. Hal ini berdalih pada keberadaan klausula baku pada Hak Telkom Nomor 3 yang terdapat dalam kontrak berlangganan IndiHome (perjanjian baku), yang menyebutkan bahwa “*Telkom memiliki hak untuk melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau Jaringan IndiHome dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan layanan, kehandalan, dan*



*keamanan Layanan IndiHome untuk pelanggan.”<sup>4</sup>*

Dalam membentuk suatu perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha, sudah seharusnya klausula-klausula di dalamnya harus disusun untuk mencapai keadilan berkontrak untuk para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Sedangkan, klausula dalam kontrak berlangganan telkom di atas telah termasuk ke dalam klausula baku. Perihal klausula baku tersebut, Mariam Darus Badrudzaman berpendapat bahwa penggunaan perjanjian baku dan klausula baku itu sendiri tidak sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, terlebih lagi jika ditinjau dari asas-asas hukum nasional dan asas keadilan yang selalu memposisikan kepentingan masyarakat di depan.<sup>5</sup>

Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum itu sendiri yaitu untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat pengguna barang dan/atau jasa milik pelaku usaha. Kata “perlindungan” itu sendiri memiliki makna untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang memiliki kedudukan yang lebih lemah sehingga perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai pengayoman yang diberikan oleh pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian hukum dan keadilan hukum terhadap hak-haknya baik dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum.

Sehubungan dengan hal tersebut, Wahyu Sasongko mengemukakan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan menggunakan pranata dan sarana hukum. Perlindungan hukum dapat diberikan dengan beberapa cara yaitu di antaranya:<sup>6</sup>

- 1) Menerapkan dan memaksimalkan implementasi dari peraturan perundang-undangan yang sudah ada meliputi peraturan yang:
  - a) Memberikan hak dan kewajiban
  - b) Menjamin hak-hak para subjek hukum.
- 2) Menegakkan peraturan:
  - a) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dengan perizinan dan pengawasan.
  - b) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran Undang – Undang Perlindungan Konsumen, dengan penggunaan sanksi pidana dan hukuman.
  - c) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*currative, recovery, remedy*) dengan membayar ganti kerugian.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk dari perlindungan konsumen yang diakomodir di dalamnya di antaranya:

- 1) Ditetapkannya kewajiban bagi pelaku usaha beserta larangan-larangannya yang

---

<sup>4</sup> Disebutkan dalam Hak Telkom dalam Kontrak Berlangganan IndiHome yang tersedia di website IndiHome.

<sup>5</sup> Satrio, J. Hukum Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian Buku II. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.) Hlm. 56

<sup>6</sup> Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung, 2007), Hlm. 32.



- diatur dalam **Pasal 7, Pasal 8, s/d Pasal 18** UUPK beserta pertanggungjawaban oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 22
- 2) Ditetapkannya kewajiban bagi pelaku usaha beserta larangan-larangannya yang diatur dalam Pasal 7, Pasal 8, s/d Pasal 18 UUPK beserta pertanggungjawaban oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 22
  - 3) Ditetapkannya kewajiban bagi pelaku usaha beserta larangan-larangannya yang diatur dalam Pasal 7, Pasal 8, s/d Pasal 18 UUPK beserta pertanggungjawaban oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 22
  - 4) Penetapan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melindungi kepentingan konsumen yang diatur dalam Pasal 31 dan Pasal 44 UUPK.

UUPK mengkomodifikasi perlindungan hukum bagi konsumen yang memiliki sengketa dengan pelaku usaha. Dijelaskan di dalam UUPK terdapat dua alternatif penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

#### 1.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Luar Pengadilan (non litigasi)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk oleh pemerintah sebagai suatu sarana penyelesaian permasalahan sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan. Penjabaran mengenai wewenang dan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tercantum dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diselesaikan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Selain itu, Pasal 52 huruf c BPSK juga memiliki tugas untuk mengawasi pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen untuk meminimalisir terjadinya perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha.

#### 1.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan (Litigasi)

Dalam menyelesaikan suatu sengketa konsumen, disediakan fasilitas untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Di dalam Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ini mengikuti ketentuan hukum acara yang berlaku di Indonesia yaitu HIR/RBg. Namun, dalam pelaksanaannya tetap mengacu kepada Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pasal ini, jika konsumen sebelumnya telah menempuh upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi), maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil. Dalam kasus kerugian konsumen yang diakibatkan oleh kebijakan sepihak yang dilakukan oleh pihak IndiHome, setelah upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan ditempuh dan tidak berhasil maka dalam hal ini konsumen IndiHome dapat menuntut kerugian atau upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dengan beberapa pilihan upaya yaitu salah satunya dengan mengajukan gugatan terhadap PT. Telkom Indonesia (IndiHome) dengan prosedur gugatan perdata konvensional, gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*), hak gugat LSM (*legal standing*) dan gugatan oleh pemerintah dan/atau instansi terkait.



## **2. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen berdasarkan Undang – Undang Nomor Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.**

Perlindungan hukum di bidang telekomunikasi dalam Undang-Undang Komunikasi dan juga Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah seharusnya memiliki keterkaitan satu sama lain, terutama dalam penjaminan perlindungan hukum dari hak-hak dari konsumen pengguna penyedia jasa telekomunikasi. Penjaminan hak-hak tersebut dapat dilakukan melalui adanya klausula yang mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak untuk memastikan bahwa kualitas barang dan/atau jasa, pelayanan dan biaya layanan terjamin dengan baik.

Sebagaimana tertulis di dalam Pasal 4 ayat (2) bahwa dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi, hal itu termasuk pengawasan dari penguasaan, pemasukan, perakitan, penggunaan frekuensi dan orbit satelit, serta alat perangkat, sarana dan prasarana telekomunikasi. Pasal 15 Undang – Undang Telekomunikasi menjelaskan salah satu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan telekomunikasi, bahwa setiap pelaku usaha penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian bagi penggunanya maka pihak-pihak yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi pada penyelenggara telekomunikasi.

Dalam hal kasus IndiHome ini, undang-undang telekomunikasi memfasilitasi konsumen perihal upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian ganti rugi. Pasal 15 ayat (3) menjelaskan bahwa penyelesaian ganti rugi dapat ditempuh melalui 3 cara yaitu mediasi, arbitrase atau konsiliasi.

### **B. Akibat Hukum terhadap hak-hak konsumen yang ditimbulkan dari Perjanjian Baku Pihak IndiHome.**

Perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum kepada objek hukum akan menimbulkan akibat hukum yang berbentuk:

- a) Lahirnya, berubah atau lenyapnya keadaan hukum.
- b) Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya hubungan hukum antara dua atau lebih subjek hukum dimana hak dan kewajiban suatu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.
- c) Lahirnya sanksi jika terjadi suatu tindakan melawan hukum.

Klausula merupakan inti dari suatu perjanjian, maka dalam perjanjian baku tentunya terdapat klausula-klausula baku yang menjadi jantung dari perjanjian tersebut. Hadirnya klausula-klausula baku ini menyebabkan suatu keadaan yang menempatkan konsumen di posisi tawar menawar (*bargaining position*) yang lemah, dan menempatkan pelaku usaha di posisi yang lebih kuat dikarenakan perjanjian tersebut merupakan perjanjian yang dibentuk oleh pelaku usaha itu sendiri tanpa adanya keterlibatan dan negosiasi dengan konsumen, pelaku usaha memiliki keleluasaan untuk melindungi kepentingan bisnisnya dengan pembentukan klausula-klausula baku tersebut.

Guna melindungi konsumen dari ketidakadilan yang ditimbulkan dari klausula baku, penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha ini diatur dan dibatasi

dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 10 Undang – Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan definisi dari klausula baku yaitu:

*“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”*

Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian yang dibentuk oleh pelaku usaha dijelaskan dalam Pasal 18 dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **1. Hubungan Hukum antara Konsumen Pengguna Jasa Layanan Telekomunikasi IndiHome dengan PT. Telkom Indonesia**

Hubungan hukum yang berlangsung antara konsumen dengan pelaku usaha termasuk ke dalam hubungan hukum keperdataan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Apabila satu pihak tidak mengindahkan ataupun melanggar hubungan tadi, hukum dapat memaksakan agar hubungan tersebut dipenuhi atau dipulihkan kembali.<sup>7</sup> Selanjutnya, apabila satu pihak memenuhi kewajibannya, maka hukum memaksakan agar kewajiban tadi dipenuhi.<sup>8</sup>

Terdapat prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha diantaranya:

*a) Let the buyer beware (caveat emptor)*

Dalam suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli, adalah kesalahan (pembeli) jika sampai membeli dan mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak

*b) the due care theory (caveat vendor)*

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan, maka untuk mempersalahkan pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan, pelaku usaha itu melanggar prinsip kehati-hatian. Ditinjau dari pembagian beban pembuktian, tampak si penggugat (konsumen) harus membentangkan bukti-bukti.

*c) The privity of contract*

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantaramereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal diluar yang diperjanjikan. Artinya, konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*), di tengah minimnya peraturan perundang-undangandi bidang konsumen, sangat sulit menggugat atas dasar perbuatan melawan

<sup>7</sup> R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), Hlm. 269.

<sup>8</sup> Idem





hukum (*tortiousliability*).

Dalam transaksi bisnis yang terjadi di antara konsumen IndiHome dengan IndiHome milik PT. Telkom Indonesia, dapat dikatakan bahwa di antara keduanya terjalin suatu hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut timbul akibat perjanjian yang disebut sebagai kontrak berlangganan milik IndiHome dan disetujui oleh konsumen yang akan menggunakan jasa layanan telekomunikasi milik IndiHome. Kontrak berlangganan tersebut sebelumnya telah ditetapkan oleh pihak IndiHome terlebih dahulu, sehingga kontrak berlangganan milik IndiHome ini dikenal sebagai perjanjian baku.

Dengan munculnya hubungan hukum tersebut yang bersifat kontraktual, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak konsumen dan pelaku usaha. Makadari itu, berikut dapat dijabarkan mengenai hak dan kewajiban konsumen pelanggan IndiHome dan PT. Telkom Indonesia (IndiHome).

## 2. Akibat Hukum Penggunaan Klausula Baku pada Kontrak Berlangganan milik IndiHome

Kontrak berlangganan milik IndiHome dalam hukum dikenal sebagai perjanjian baku atau "*Contract of Adhesion*" yang memiliki ciri yang berbeda dengan perjanjian yang dimaksud oleh KUH Perdata. Kontrak berlangganan milik IndiHome dapat dikatakan berbeda dikarenakan dalam proses terlaksananya perjanjian antara konsumen pelanggan IndiHome dengan IndiHome terdapat faktor sosial ekonomi yang berbeda antara kedua belah pihak yang melaksanakan kontrak, yang dimana pelaku usaha (IndiHome) telah menyediakan kontrak berlangganan layanannya yang dituangkan dalam bentuk perjanjian baku.

Dalam kontrak berlangganan IndiHome yang berbentuk perjanjian baku, terdapat beberapa penempatan klausula - klausula baku di dalamnya yang dapat merugikan konsumen yang berlangganan jasa layanan telekomunikasi milik IndiHome. Apabila dikaji lebih lanjut, tertera pada bagian "Hak Telkom" ayat 3 yang menyatakan bahwa dalam hal ini, Telkom memiliki hak untuk mengubah layanan IndiHome pelanggan tanpa persetujuan pelanggan apabila Telkom merasa bahwa hal tersebut menguntungkan bagi pelanggan. Memang klausula tersebut terdengar normal, namun apabila dilihat secara substantif klausula tersebut memberikan kewenangan lebih bagi Telkom untuk melakukan perubahan layanan milik pelanggan secara sepihak yang pada akhirnya akan mengakibatkan kerugian akibat kenaikan tagihan bulanan milik pelanggannya.

Dengan adanya penempatan klausula tersebut, secara tidak langsung melanggar pasal 18 ayat (1) Huruf d yang berbunyi:

*"menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;"*

Selain melanggar pasal tersebut, penempatan klausula juga tidak sesuai dengan asas konsensualitas karena terjadinya perubahan kebijakan layanan IndiHome seperti penambahan kecepatan internet secara sepihak tanpa persetujuan pelanggan menunjukkan bahwa perubahan tersebut tidak memenuhi syarat 'sepakat' antara kedua belah pihak karena perubahan layanan tersebut dilakukan



tanpa sepengetahuan konsumen. Meskipun secara objektif adanya perubahan layanan dapat memberikan kelebihan bagi pelanggan terhadap layanan yang diakses, belum tentu pelanggan setuju akan perubahan layanan tersebut. Oleh karena itu, sudah seharusnya penempatan klausula tersebut dihilangkan dari dalam Kontrak Berlangganan milik IndiHome.

Adagium kuno *caveat venditor* menyiratkan “hendaknya penjual berhati-hati”. Prinsip ini mengandung maksud bahwa “penjual” harus beritikad baik dan bertanggung jawab dalam menjual produknya kepada pembeli atau konsumen. Berbeda dengan prinsip *caveat emptor* yang “meminta” pembeli teliti (berhati-hati) sebelum membeli (karena penjual mungkin curang), prinsip *caveat venditor* ini membebaskan tanggung jawab kehati-hatian pada penjual (produsen). Artinya, penjual harus bertanggung jawab dengan produk yang dijualnya. Maka pelaku usaha wajib beritikad baik memberikan perlindungan dan pendidikan pada konsumen, salahsatunya melalui informasi produk yang jujur.

#### IV. KESIMPULAN

Adanya penetapan kebijakan sepihak berupa penambahan layanan (*add-ons*) dalam paket berlangganan IndiHome yang dilakukan oleh pihak IndiHome sendiri telah terjadi beberapa kali dan menyebabkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa layanan telekomunikasi PT. Telkom Indonesia akibat kenaikan jumlah tagihan bulanan diluar kesepakatan antara konsumen dengan IndiHome di awal. Oleh karena itu, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dari negara asalnya. Indonesia sebagai negara hukum telah mengakomodir perlindungan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UUPK dijelaskan bahwa konsumen yang memiliki sengketa dengan pelaku usaha mereka dapat mengajukan pengaduan atau penyelesaian melalui dua alternatif yaitu melalui BPSK sebagai alternatif non-litigasi dan pengadilan sebagai penyelesaian jalur litigasi. Kemudian, klausula yang terdapat dalam “Hak Telkom” Nomor 3 secara tidak langsung menormalisasikan bahwa PT. Telkom Indonesia memiliki hak untuk merubah dan/atau menambah layanan di paket langganan pelanggan tanpa persetujuan pelanggan terlebih dahulu. Penempatan klausula ini telah menyimpang dari Pasal 18 Ayat (1) huruf g dan d. Hal ini juga telah melanggar hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa milik konsumen yang terdapat di Pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

##### 1. Buku

Satrio, J. *Hukum Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian Buku II*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.

Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Tobing, David M.L. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019.



Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung, 2007.

## 2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

## 3. Artikel

Karyanto Amat, “*Tagihan IndiHome Tiba-Tiba Naik*”, (<https://mediakonsumen.com/2021/01/14/surat-pembaca/tagihan-indihome-tiba-tiba-naik>), yang diakses pada 1 September 2021, pukul 17.55.

Muhammad, (<https://mediakonsumen.com/2020/11/06/surat-pembaca/ketidakjelasan-informasi-dan-melonjaknya-tagihan-indihome>) yang diakses pada 28 Oktober 2021, pukul 09.22.