



PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN WIFI INDIHOME

Hanabila Chaniago*, R.Suharto, Siti Malikhatun Badriyah

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail: chaniagohanabila@gmail.com

Abstrak

Sejalan dengan berkembangnya kebutuhan manusia akan teknologi komunikasi, mengakibatkan terjadinya perjanjian antara pelanggan dengan PT. Telkom yang telah mengeluarkan salah satu produk wifi yakni indihome. Asas kebebasan berkontrak memberikan keleluasan bagi para pihak menentukan hal-hal dalam perjanjian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk dan perlindungan konsumen dalam perjanjian berlangganan wifi indihome. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris. Penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. Telkom, dilihat dari isi kontraknya belum proporsional bagi kedua belah pihak, sehingga belum mampu memberikan keadilan bagi kedua belah pihak dalam kontrak. Perjanjian baku antara para pihak lebih mengedepankan asas kebebasan berkontrak dan mengesampingkan asas itikad baik dan kepatutan hal ini dapat dilihat dari ketimpangan antara hak dan kewajiban para pihak serta perlindungan konsumen yang kurang diperhatikan. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa klausula baku dibolehkan dalam perjanjian selama tidak memuat syarat eksonerasi, namun kenyataannya dalam perjanjian berlangganan wifi indihome ada pasal – pasal yang menyimpangi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana dalam perjanjiannya memuat klausula eksonerasi sehingga menurut Pasal 18 ayat (2) Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pasal pasal dalam Perjanjian Berlangganan wifi indihome tersebut batal demi hukum.

Kata Kunci : Perjanjian Baku; Perlindungan Konsumen; PT.Telkom; Klausula Eksonerasi.

Abstract

In line with the development of human needs for communication technology, resulting in an agreement between customers and PT. Telkom has issued one of the wifi products, namely indihome. The principle of freedom of contract provides flexibility for the parties to determine the matters of the agreement. The purpose of this study is to find out the form and consumer protection in the indihome wifi subscription agreement. This research uses empirical juridical methods. This research shows that the standard agreement made unilaterally by PT. Telkom, judging from the content of the contract, has not been proportional to both parties, so it has not been able to provide justice for both parties to the contract. The standard agreement between the parties prioritizes the principle of freedom of contract and overrides the principle of good faith and propriety, this can be seen from the inequality between the rights and obligations of the parties and consumer protection that is not paid attention to. As stipulated in Law Number 8 of 1999 that the standard clause is allowed in the agreement as long as it does not contain the conditions of exoneration, but in fact in the indihome wifi subscription agreement there are articles that deviate from Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection, wherein the agreement contains an exoneration clause so that according to Article 18 paragraph (2) of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, the article in the Indihome Wifi Subscription Agreement is null and void.

Keywords: Standard Agreement; Consumer Protection; PT. Telkom; Exoneration Clause.

I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia sebagai negara hukum telah menjamin tegaknya hukum sesuai dengan Pancasila. Negara hukum tentunya menawarkan kepastian hukum dalam segala bidang kehidupan guna menjamin keadilan bagi setiap warga negara. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang berbunyi: “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Untuk mencapai cita-cita hukum tersebut negara Indonesia mengupayakan hukum yang adil, salah satunya yakni dengan adanya jaminan hak bagi setiap warga negara Indonesia dalam hal perjanjian atau dikenal juga dengan perikatan.

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. Pembuatan suatu perjanjian hendaklah memperhatikan hal-hal penting, antara lain Syarat-syarat sahnya perjanjian, asas-asas perjanjian, hak dan kewajiban para pihak, struktur dan anatomi pembuatan kontrak, penyelesaian perselisihan dan berakhirnya kontrak.¹

Perjanjian lahir dari perbedaan kepentingan antara para pihak sehingga mereka saling mengikatkan diri untuk saling memenuhi kebutuhannya. Menurut Siti Malikhatun Badriyah, tujuan dari perjanjian yaitu untuk mencapai keseimbangan kepentingan antara para pihak. Sehingga keseimbangan menjadi hal yang sangat penting, bahkan menjadi titik sentral sejak awal, yakni sejak pembuatan perjanjian dari tahap pra kontraktual (tahap penawaran), kemudian pada saat munculnya kesepakatan yang menimbulkan perikatan antara para pihak (tahap kontraktual), sampai kepada tahap pelaksanaan perjanjian yang mengikat para pihak.²

Perjanjian diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dalam Pasal 1338 K.U.H. Perdata memuat asas kebebasan berkontrak yang menjelaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Hal ini dalam praktek dan perkembangannya memunculkan suatu bentuk perjanjian baku. Dalam Pasal 1320 K.U.H. Perdata menjelaskan syarat sah dalam pembuatan perjanjian yakni kesepakatan mengikatkan dirinya, kecakapan dalam membuat perjanjian, suatu hal tertentu, klausa yang halal.

Pada saat sekarang ini, perjanjian terus mengalami perkembangan dan kemajuan salah satunya, PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia, beserta seluruh anak perusahaan dan afiliasinya. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian layanan telekomunikasi yang lengkap, mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data.

¹ Aryo Dwi Prasnowo, Siti Malikhatun Badriyah, Implementasi Asas Keseimbangann Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku, (Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol 8, No. 1, 2019), Halaman 2.

² Loc.cit.



Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk cloud-based and server-based managed services, layanan e-Payment dan IT enabler, e-Commerce dan layanan portal lainnya.³

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) memberikan pemenuhan kebutuhan teknologi internet dengan dikembangkannya produk berbasis pemenuhan kebutuhan atas akses internet, salah satu produk yang dikeluarkan yakni speedy yang telah berubah seiring perkembangan teknologi menjadi Indihome (Indonesia digital home).

Sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya kebutuhan manusia termasuk dalam kebutuhan akan teknologi, menyebabkan terjadinya perjanjian antara pihak PT Telkom dengan pelanggan pengguna indihome, asas kebebasan berkontrak memberikan keleluasaan untuk para pihak menentukan hal-hal dalam perjanjiannya, namun dalam prakteknya dengan adanya asas ini asas itikad baik dan kepatutan sering dikesampingkan. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen dengan memberikan batasan terhadap klausula baku yakni dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan telekomunikasi PT Telkom menggunakan jenis perjanjian baku atau *standard contract* dengan tujuan memberikan keefektifan waktu, serta menghemat pengeluaran karena dapat diproduksi massal. Berdasarkan latar belakang tersebut perlu dibahas lebih lanjut, Bagaimana bentuk perjanjian berlangganan wifi indihome dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pelanggan wifi indihome.

II. METODE PENELITIAN

Untuk memecahkan permasalahan yang diteliti dalam penelitian, maka dibutuhkan cara-cara tertentu dalam penelitian, pengumpulan dan pengolahan suatu informasi yang dikenal dengan istilah metode.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris, Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau penerapan ketentuan hukum normatif dalam prakteknya pada setiap kejadian hukum. "Penelitian secara yuridis empiris ini akan melihat bagaimana penerapan hukum secara nyata dalam lingkungan masyarakat, yang nantinya akan dianalisis sesuai fakta yang ditemukan untuk memecahkan rumusan masalah".⁴

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan berupa penelitian deskriptif analitis. Melalui spesifikasi secara deskriptif analisis, penulis akan menganalisis agar dapat mengetahui keadaan yang ada pada teori dan kenyataan dalam prakteknya. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tinjauan yuridis mengenai perlindungan konsumen dalam perjanjian berlangganan wifi indihome.

³ Indihome, Syarat dan ketentuan Indihome, <https://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan>, diakses tanggal 28 Februari 2022, pukul 17.45 WIB.

⁴ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, Halaman 15.



Metode pengumpulan data dengan wawancara dilakukan menggunakan teknik snowball sampling, snowball sampling adalah salah satu tata cara pengambilan sampel dari sesuatu populasi. Dimana snowball sampling merupakan metode non probability sampling (sampel dengan probabilitas yang tidak sama).⁵ Penulis melakukan pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder.⁶ Data primer berupa akta perjanjian berlangganan wifi indihome serta wawancara dengan narasumber terkait, yang dilakukan dengan konsumen berlangganan wifi indihome yakni Rafi, selaku konsumen berlangganan wifi indihome; dan Febriani, selaku konsumen berlangganan wifi indihome; Adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan Hukum Primer berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (K.U.H.Perdata); Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum pelengkap yang memberikan tambahan penjelasan dari bahan hukum primer merupakan karya para sarjana baik yang diterbitkan berupa jurnal, makalah, ataupun buku, website tentang perlindungan konsumen dalam perjanjian berlangganan indihome.

Bahan hukum tersier yakni bahan yang mana memberikan penjelasan bagi bahan hukum primer dan sekunder, yang terdiri dari Black's Law Dictionary dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Metode analisis data menggunakan metode kualitatif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan dan literature serta wawancara bersama pihak yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, dan disimpulkan secara *induktif*.⁷ Kesimpulan secara induktif merupakan salah satu bentuk ciri khas dalam analisis kualitatif melalui analisis secara khusus fenomena yang ada dalam masyarakat terhadap pengetahuan ilmiah dan disimpulkan secara umum.⁸ Data-data dan teori dalam analisis kualitatif akan dijabarkan secara deskriptif dalam bentuk kalimat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Berlangganan Wifi Indihome

Sebagaimana yang diketahui, perjanjian wifi berlangganan indihome terjadi akibat kebutuhan pelanggan di bidang jaringan internet sebagai tuntutan dari kemajuan teknologi. Kemudahan dalam komunikasi menggunakan jaringan satelit nirkabel yang disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara yakni PT. Telkom Indonesia.

Proses berlangganan wifi indihome dapat dilakukan melalui beberapa cara, yakni:⁹

⁵ Ika Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling", *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Sejarah*, Vol. 6 No. 1, 2021, Halaman 35.

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta, Halaman 12.

⁷ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Pers, Halaman 112.

⁸ Suteki dan Galang Taufani, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum Filsafat, Teori dan Praktik*, Cet 3 Depok, Raja Grafindo Persada, Halaman 243.

⁹ Dzikri Azqiya, *Cara daftar Indihome untuk Pengguna Baru*. diakses tanggal 23 April 2022.

1. Pertama, datang langsung ke Plaza Telkom.
2. Kedua, menelepon *customer service* Indihome via *call center* 147.
3. Ketiga, mendaftar melalui *sales Avenger* Indihome.
4. Keempat, mendaftar via online melalui website [www. indihome.co.id](http://www.indihome.co.id).
5. Kelima, mendaftar via online melalui aplikasi Playstore MyIndihome.

Perjanjian berlangganan wifi indihome antara PT. Telkom dengan pelanggan adalah suatu bentuk perjanjian dengan menggunakan formulir, yang diproduksi secara massal, dimana setiap pelanggan wifi indihome memperoleh formulir yang memiliki isi yang sama yang dibuat oleh pihak Telkom. Dari jawaban atas pertanyaan mengenai bentuk perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa perjanjian indihome menggunakan bentuk perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis adalah salah satu bentuk perjanjian yang dituangkan dalam tulisan, sehingga lebih mudah dalam pembuktiannya. Perjanjian tertulis pada saat sekarang ini mengalami perkembangan yang efisien waktu, dan hemat tenaga yakni perjanjian baku.

Disebutkan dalam Pasal 1320 K.U.H. Perdata yang menjelaskan terkait syarat sahnya perjanjian, dalam hal ini perjanjian antara pelanggan dengan PT. Telkom harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Sepakat mereka mengikatkan dirinya;
Dalam perjanjian berlangganan wifi indihome antara pelanggan dengan pihak Telkom, akibat bentuk perjanjiannya tertulis, formulir diproduksi secara massal dengan tujuan agar lebih efisien, kata “sepakat” antara pihak pelanggan dengan PT. Telkom Indihome telah melanggar syarat sahnya perjanjian. Perjanjian yang bersifat *take or leave it* tentunya dibuat secara sepihak oleh PT. Telkom Indihome. Bentuk perjanjian indhome yang sifatnya baku ini faktanya membuat pihak pelanggan konsumen tidak turut serta dalam menentukan isi dan bentuk perjanjian sehingga kata “sepakat” dalam perjanjian berlangganan indihome hanya sebatas penerimaan terhadap akta perjanjian yang telah dibuat terlebih dahulu oleh pihak Telkom.
- b) Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
Berdasarkan syarat administrasi dalam pendaftaran wifi berlangganan indihome menggunakan Kartu Tanda Penduduk bagi pelanggan yang hendak mengikatkan diri dalam perjanjian berlangganan wifi indihome, sedangkan pihak Telkom tentunya adalah orang yang ahli dibidangnya dalam membuat akta perjanjian berlangganan indihome, dapat dipahami bahwa masing-masing pihak dalam perjanjian indihome telah memenuhi syarat kedua dari syarat sahnya perjanjian.
- c) Mengenai suatu hal tertentu;
Suatu hal tertentu disini memiliki arti sebagai obyek dalam perjanjian/ pokok perikatan/ prestasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu hal tertentu adalah terkait apa yang menjadi hak dan kewajiban. Perjanjian berlangganan wifi indihome jika dilihat dalam akta perjanjiannya bahwa obyek yang diperjanjikan disini adalah pemasangan jaringan wifi.

d) Suatu sebab yang halal.

Terpenuhinya syarat sah perjanjian antara pelanggan dengan PT. Telkom memiliki arti bahwa masing-masing pihak dalam perjanjian harus tunduk pada Pasal 1338 K.U.H. Perdatadata yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Pasal tersebut menjelaskan bahwa para pihak mempunyai kebebasan dalam menentukan isi perjanjian yang mana dalam hal ini mengandung asas kebebasan berkontrak tapi dalam prakteknya asas kebebasan berkontrak yang seharusnya tidak mengesampingkan asas kepatutan dan iktikad baik cenderung tidak seimbang, Perjanjian tersebut disebut sebagai syarat dan ketentuan berlangganan yang kemudian ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu pelanggan dengan pihak PT. Telkom.¹⁰

Berdasarkan penuturan dari Rafi bahwa perjanjian baku telah memberikan keuntungan pada pihak yang lebih kuat¹¹, dalam hal ini adalah pihak indihome. berdasarkan akta yang telah dilampirkan bahwa faktanya pihak telah terjadi cacat kehendak antara pelanggan dan pihak Telkom. Cacat kehendak dapat terjadi akibat salah satu pihak tidak dapat mengemukakan pendapatnya secara murni. Perjanjian baku pada kenyataannya menyebabkan pihak pelanggan tidak turut serta dalam pembuatan perjanjian sehingga perjanjian tersebut dapat mengalami cacat kehendak akibat penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak indihome. Selanjutnya Rafi menegaskan perjanjian ini sifatnya standar sehingga tidak ada kuasa bagi pihak pelanggan untuk melakukan penawaran terhadap isi maupun bentuk kontraknya.

Jika dilihat berdasarkan asas konsensualisme dalam Pasal 1320 ayat (1) mengenai syarat sah perjanjian disebutkan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah kesepakatan para pihak yang mengikat diri. Suatu perjanjian dikatakan sah apabila para pihak sepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikannya, sehingga perjanjian antara pelanggan dengan PT. Telkom telah memenuhi asas konsensualisme karena telah terpenuhinya kata sepakat dalam perjanjian ini yang dibuktikan dengan adanya surat pernyataan persetujuan berlangganan wifi indihome ditandatangani yang ditandatangani oleh pelanggan.

Pentingnya pembatasan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (3) K.U.H. Perdata kenyataannya kurang diindahkan oleh PT. Telkom, hal ini dapat diketahui bahwa PT. Telkom telah mengesampingkan asas itikad baik. Itikad baik dalam perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan seharusnya sudah ada sejak kontrak akan disepakati. Ridwan Khairandy menjelaskan bahwa Itikad baik sudah harus ada sejak fase pra kontrak dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan kontrak.¹² Kenyataannya dari penjelasan Rafi bahwa dalam perjanjian ini tidak terjadi negosiasi antara para pihak, pihak pelanggan harus menyetujui semua

¹⁰ Febriani, *Wawancara*, Pelanggan wifi Indihome Sumbar, (Daring, 18 April 2022).

¹¹ Rafi, *Wawancara*, Pelanggan wifi indihome Semarang, (Daring, 18 April 2022)

¹² Ridwan Khairandy, 2003, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Jakarta: Universitas Indonesia, Halaman 190.

isi perjanjian atau tidak melakukan perjanjian sama sekali¹³. Kebutuhan akan jaringan internet mengharuskan pelanggan tunduk pada perjanjian yang dibuat dan tidak memiliki kuasa melakukan perubahan pada isi perjanjian. Sejalan dengan asas kebebasan berkontrak, asas lainnya yang harus diperhatikan adalah asas kepatutan dan itikad baik yang telah diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) K.U.H. Perdata, asas itikad baik adalah asas yang menghendaki masing-masing pihak memenuhi isi kontrak dengan kepercayaan atau kemauan baik dari para pihak. Selaras dengan itikad baik dari para pihak, dalam Pasal 1339 K.U.H. Perdata yang mengakomodir asas kepatutan, dimana perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, namun juga segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian harus mempertimbangkan kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.¹⁴ Dengan diindahkannya asas itikad baik dan kepatutan dalam perjanjian berlangganan wifi indihome tentunya keseimbangan para pihak dalam perjanjian berlangganan wifi indihome akan memperoleh kedudukan yang seimbang, sehingga tidak ada lagi *bergaining position* yang hanya menguntungkan pihak yang kuat sebagai pihak yang menentukan isi dan bentuk perjanjian.

Dalam akta perjanjian berlangganan indihome berdasarkan Pasal 1859 K.U.H. Perdata perjanjian dapat dibatalkan apabila terjadi penyalahgunaan keadaan, sebagaimana dipaparkan diatas telah terjadi cacat kehendak sehingga klausula yang telah melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian berlangganan indihome dapat dibatalkan klausulanya. Jadi Perjanjian antara pelanggan dan PT. Telkom tidak batal melainkan klausula-klausula yang bertentangan dapat diajukan perubahan padanya.

Perjanjian baku berlangganan wifi indihome adalah jenis perjanjian baku sepihak, perjanjian baku sepihak adalah perjanjian baku yang dibuat oleh salah satu pihak saja sehingga pihak lain tidak turut serta dalam pembuatan perjanjiannya. Sebagaimana jawaban dari Rafi bahwa perjanjian ini telah disediakan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam hal ini adalah PT. Telkom.¹⁵ Pihak Telkom secara sepihak menentukan bentuk serta isi perjanjian berlangganan wifi indihome.

B. Perlindungan hukum bagi konsumen pelanggan wifi indihome

Perlindungan hukum terhadap konsumen sejatinya menjadi payung hukum agar tidak terjadi ketimpangan antara hak dan kewajiban bagi para pihak oleh karena itu telah diatur Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengakomodir tentang Perlindungan Konsumen sebagai harapan agar tidak terjadi penyalahgunaan oleh pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki posisi lebih kuat, namun dalam prakteknya pada perjanjian baku telah memuat

¹³ Rafi, *Wawancara*, Pelanggan Wifi Indihome Semarang, (Daring, 18 April 2022).

¹⁴ Purwahid Patrik, *Op.cit.*, Halaman 67.

¹⁵ Rafi, *Wawancara*, Pelanggan Wifi Indihome Semarang, (Daring, 18 April 2022)

klausula eksonerasi yang memberikan pembatasan tanggung jawab sehingga pihak konsumen memperoleh kerugian atas adanya klausula tersebut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) telah melarang adanya pencantuman klausula eksonerasi pada setiap perjanjian apabila:

- a. “Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;”
- b. “Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;”
- c. “Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;”
- d. “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;”
- e. “Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;”
- f. “Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;”
- g. “Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baku, tambahan, lanjutan dan/ atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;”
- h. “Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”

Perjanjian baku sebagai perjanjian standar, tentunya memuat klausula baku dalam perjanjiannya, menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “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.

Perjanjian baku berupa akta berlangganan indihome disusun secara teratur dan rapi tetapi huruf yang digunakan sangat kecil dan padat sehingga banyak konsumen yang mengabaikan hal tersebut, hal ini yang dapat membuat konsumen dirugikan dan pelaku usaha dapat membatasi diri dalam memberikan tanggung jawabnya. Hal ini tentunya bertentangan dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Penulisan akta perjanjian dengan huruf kecil tentunya tidak mengindahkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam pasal tersebut.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (2) “Pelaku Usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. Namun perjanjian berlangganan indihome ini menggunakan tulisan yang terlalu kecil sehingga

menyulitkan pelanggan untuk membaca dan memahami isi perjanjian. Larangan pencantuman klausula eksonerasi dalam Pasal 18 ayat (1) dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Klausula baku tersebut mengandung klausula eksonerasi yaitu suatu ketentuan yang diciptakan untuk menghindari beban kerugian tertentu bagi salah satu pihak dalam pelaksanaan perjanjian itu.¹⁶

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa perjanjian baku dibolehkan selama tidak mengandung klausula eksonerasi. Berikut uraian klausula dalam perjanjian berlangganan wifi indihome antara pelanggan dengan PT. Telkom: Dalam hal ini terdapat klausula eksonerasi atau *exemption clause*.

1. Pembatasan Tanggung Jawab Telkom

“TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan IndiHome, karena:¹⁷”

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

Sebagaimana pasal yang telah disebutkan diatas, menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana dengan adanya pembatasan tanggung jawab memberikan pembebasan yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak telkom, berdasarkan undang-undang tersebut pelaku usaha dalam hal ini adalah pihak telkom berdasarkan tanggung jawab pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi, namun dengan dibuatnya klausula diatas pihak telkom dibebaskan dari ganti rugi tersebut. Selain itu klausula diatas telah melanggar Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian penggunaan, pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, 1992, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Halaman 20.

¹⁷ *Akta Perjanjian Berlangganan Wifi Indihome*.

2. Pengakhiran kontrak berlangganan

Pada akta perjanjian berlangganan wifi indihome, telah memuat klausula berakhirnya perjanjian, sebagai berikut:¹⁸

1. “TELKOM secara sepihak dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan karena PELANGGAN melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan, PELANGGAN meninggal dunia, tidak cakap hukum atau berada di bawah pengampuan (sebagaimana yang berlaku) atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan IndiHome diwilayah/lokasi/Alamat Instalasi.”
2. “PELANGGAN dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun PELANGGAN (Eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tagihan, tunggakan Biaya Layanan IndiHome, Denda Keterlambatan, dan Denda Pengakhiran (jika ada) kepada TELKOM.”

3. Pengesampingan Pasal 1266 K.U.H. Perdata

“TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan Kontrak Berlangganan ini dapat dilakukan oleh salah satu pihak sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan, dan akan sah tanpa menunggu keputusan hakim.”¹⁹

Pengesampingan tanggung jawab sebagaimana bunyi akta perjanjian berlangganan wifi indihome berdasarkan asas itikad baik dan kepatutan tentunya tidak diperbolehkan dalam undang-undang walaupun dinaungi oleh asas kebebasan berkontrak, namun asas kebebasan berkontrak telah dibatasi dengan memerhatikan asas itikad baik dan kepatutan hal ini bertujuan untuk melindungi pihak yang lemah sehingga tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan dalam pembuatan perjanjiannya.

Asas itikad baik dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat (3) K.U.H. Perdata, asas itikad baik adalah asas yang mengharuskan para pihak melaksanakan isi kontrak dengan kepercayaan atau kemauan baik dari para pihak. Senafas dengan ini asas kepatutan dalam Pasal 1339 K.U.H. Perdata, yang mana perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.²⁰

Pasal 1266 K.U.H. Perdata menjelaskan bahwa “Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam perjanjian yang timbal balik, andaikata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian

¹⁸ Akta Perjanjian Berlangganan Wifi Indihome.

¹⁹ Akta Perjanjian berlangganan wifi indihome.

²⁰ Purwahid Patrik, *Op.cit.*, Halaman 67.



persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan”.

Dengan dikesampingkannya Pasal 1266 K.U.H.Perdata berdasarkan asas *pacta sunt servanda* yang menyebutkan bahwa apapun yang dibuat berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya tentu isi perjanjian tersebut berlaku bagi para pihak, namun dengan adanya klausula tersebut tidak tertutup kemungkinan bahwa salah satu pihak berpeluang melakukan wanprestasi. Pencantuman klausula pengesampingan Pasal 1266 K.U.H. Perdata berdasarkan asas kebebasan berkontrak diperbolehkan selama masing-masing pihak setuju dengan isi yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. Telkom, dilihat dari isi kontraknya belum proporsional bagi kedua belah pihak, sehingga belum mampu memberikan keadilan bagi kedua belah pihak dalam kontrak. Ketimpangan antara hak dan kewajiban ini tentunya bertentangan dengan asas keadilan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

IV. KESIMPULAN

Perjanjian berlangganan wifi indihome yang terjadi antara pelanggan dengan PT. Telkom adalah perjanjian baku yang menggunakan bentuk perjanjian tertulis berupa formulir. Akta diproduksi secara massal dengan klausula-klausula baku yang ditetapkan oleh PT. Telkom Indihome sebagai pelaku usaha, baik akta perjanjian yang diproduksi oleh PT. Telkom Regional Semarang maupun PT. Telkom Regional Sumbar memiliki kesamaan isi dan jumlah pasal yang diatur. Pelanggan sebagai konsumen tidak turut serta dalam pembuatan isi dan menentukan bentuk perjanjian sehingga perjanjian ini dikenal juga dengan istilah “*take or leave it*”.

Perjanjian berlangganan wifi indihome memuat klausula baku yang didalamnya terdapat klausula eksonerasi. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa klausula baku dibolehkan dalam perjanjian selama tidak memuat syarat eksonerasi, namun kenyataannya dalam perjanjian berlangganan wifi indihome ada pasal – pasal yang menyimpangi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana dalam perjanjiannya memuat klausula eksonerasi sehingga menurut Pasal 18 ayat (2) Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pasal pasal dalam Perjanjian Berlangganan wifi indihome tersebut batal demi hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdulkadir Muhammad, 1992, *Hukum Perikatan Cet. 3*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Achmad Busro, 2013, *Kapita Selektta Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Pohon Cahaya.



- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- H.P. Panggabean, 2012, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Bandung: PT. Alumnus.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen yang Dirugikan*, Jakarta: Visi Media.
- Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang*, Bandung: Mandar Maju.
- R. Subekti, 2004, *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT Intermasa.
- Salim HS, 2008, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Jakarta: Gramedia, Widiasarana Indonesia.
- Siti Malikhatun Badriyah, 2015, *Aspek Hukum Anjak Piutang*, Semarang: Madina, 2015.
- Siti Malikhatun Badriyah, Siti Mahmudah, Amiek Soemarmi, 2019, *Aspek Hukum Leasing dan Usaha Perikanan Tangkap*, Semarang: Tiga Media.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Soerjono Soekanto dan Zainudin Ali, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum Cet. 3*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Pers.
- Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Suteki dan Galang Taufani, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum Filsafat, Teori dan Praktik, Cet 3* Depok, Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak-Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Bandung: Cv Mandar Maju.



B. Jurnal

Aryo Dwi Prasnowo, Siti Malikhatun Badriyah, “Implementasi Asas Keseimbangann Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku”, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol 8, No. 1, 2019.

Departemen Pendidikan Nasional, 2008, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)”, Jakarta: Gramedia.

Departemen Pendidikan Nasional, 2005, “Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga”, Jakarta: Balai Pustaka.

Helena Primadianti Sulistyaningrum, Dian Afrilia, Klausula Baku Dalam Persektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Simbur Cahaya*, 2019.

I Wayan Agus Vijayantera, “Kajian Hukum Perdata Terhadap Penggunaan Perjanjian Tidak Tertulis dalam Kegiatan Bisnis”, (*Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*), Vol. 6 No. 1. 2020.

Ika Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling”, *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Sejarah*, Vol. 6 No. 1, 2021.

Purwahid Patrik, 1993, ”Peranan Perjanjian Baku Masyarakat, Seminar “Masalah Standar Kontrak Dalam Perjanjian Kredit”, Ikadin Surabaya, Garden Hotel.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008, “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, Jakarta, Pusat Bahasa.

Satjipto Rahardjo, 2003, “Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia”, Jakarta: Kompas.

C. Peraturan dan Keputusan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Website

Indihome, Syarat dan ketentuan Indihome, <https://www.indihome.co.id/syaratketentuan>. Indihome,

Profil PT. Telkom, https://www.telkom.co.id/sites/abouttelkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22. Dzikri Azqiya,

Cara daftar Indihome untuk Pengguna Baru, <https://www.leskompi.com/daftar-indihome/>