

**PROSEDUR DAN PERJANJIAN PEMASANGAN WI-FI  
ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN KONSUMEN  
SERTA AKIBAT HUKUMNYA JIKA SALAH SATU PIHAK  
WANPRESTASI**

Oleh

**Rusniati**

**Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang**

**rusniati813@gmail.com**

***ABSTRACT***

The procedure for installing wi-fi both online registration and offline registration, is set out in the standard agreement that has been made by PT Telkom which contains details of requests related to this thesis then filled in with a new pair, then the customer fills in customer data that contains the name, Customer Type, Gender, Place of Birth, Date of Birth, Identity Card, Identity Card No, Card Validity Period, NPWP, Bill Address, Address, Postal Code, City, Province, No. Telephone, No. Mobile, and also Email. Consumers also need to fill out billing information which includes the due date of the bill, the sender of the bill information. Violations of the terms of the subscription contract are subject to sanctions ranging from isolation, fines to termination or revocation of IndiHome services in accordance with Telkom's provisions.

***Keywords: Procedure, Wi-Fi Installation Agreement, Consumer, Default***

**ABSTRAK**

Prosedur pemasangan wi-fi baik pendaftaran secara online maupun pendaftaran secara offline, diatur dalam Perjanjian baku yang telah di buat oleh PT Telkom yang berisi mengenai detail permintaan terkait dengan skripsi ini maka di isi 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. Telpon, No. Handphone, dan juga Email. Konsumen juga perlu untuk mengisi Informasi tagihan yang meliputi tanggal jatuh tempo tagihan, pengirim informasi tagihan. Pelanggaran terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda sampai dengan pemutusan atau pencabutan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom.

**Kata Kunci:** Prosedur, Perjanjian Pemasangan Wi-Fi, Konsumen, Wanprestasi

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pada awalnya melalui media surat menyurat, berkembang melalui media telepon koin ataupun telepon rumah, dan menggunakan telepon bergerak tanpa kabel yang lebih dikenal dengan handpone.

Senada dengan perkembangan informasi dan komunikasi, saat ini pemenuhan kebutuhan tersebut dapat diperoleh melalui media yang lebih modern yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet.

Interconnected Network atau lebih akrab disebut internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan, kepraktisan dan kemudahan. Informasi tanpa batas dan akses yang semakin mudah di zaman modern diikuti dengan berkembangnya teknologi informasi membuat rasa ingin tahu setiap individu terjawab dan komunikasi berjalan baik.

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Pemenuhan akan kebutuhan teknologi internet dijawab dengan dikembangkannya produk berbasis pemenuhan kebutuhan atas akses internet, salah satu produknya adalah speedy yang telah berubah seiring perkembangan teknologi menjadi Indihome (Indonesia Digital Home). Khususnya di kota Bandung merupakan salah satu kota dengan jumlah pengguna Internet terbesar di mana banyak perusahaan penyedia jasa layanan internet yang membuka usahanya di Bandung karena melihat peluang yang mayoritas dari masyarakatnya merupakan pengguna teknologi informasi dan komunikasi.

Pembangunan Telekomunikasi di Indonesia bertujuan memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat dan pemakai jasa Telekomunikasi yang berskala global khususnya di bidang internet. Persaingan dunia industri yang semakin ketat secara langsung maupun tidak langsung mendorong setiap perusahaan industri, tidak terkecuali industri informasi dan telekomunikasi khususnya PT Telekomunikasi Indonesia, untuk terus menerus selalu meningkatkan kualitas performanya agar tetap eksis dan unggul dibanding para kompetitornya.

Perusahaan selalu melakukan perubahan dan perbaikan kearah yang lebih baik lagi untuk setiap aspeknya. Salah satu cara mengetahui performa perusahaan saat ini adalah melalui informasi dari pelanggan mengenai kepuasan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan oleh PT Telkom khususnya cabang Palembang di mana mayoritas penduduknya pengguna internet, oleh karena itu PT Telkom menyediakan cabang di berbagai wilayah Palembang agar penduduknya bisa terpenuhi akan kebutuhan menggunakan internet untuk sehari-hari, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa harga, orang dan proses kemungkinan mempengaruhi kepuasan pelanggan di kota Palembang.

Berdasarkan observasi di lapangan, berikut merupakan beberapa masalah yang timbul pada kepuasan pelanggan pada produk INDIHOME : 1) kualitas produk yang diberikan tidak sesuai dengan janji yang diberikan. 2) pelayanan yang diberikan terkesan lamban dan tidak terlalu diutamakan.

Berbagai pengalaman muncul dari mereka yang sudah berlangganan Indihome setiap orang tentu memiliki pengalaman yang berbeda ada yang senang ada juga yang susah selama berlangganan Indihome sampai mereka berhenti berlangganan.

Kelebihan Indihome sebenarnya sudah jelas apabila dibandingkan dengan provider ( operator lain ) lain yaitu jangkauan yang luas, masalah kualitas internet dan harga paket biasa dikatakan sebanding dengan provider lainnya,tetapi dengan kelebihan pertama itu membuat Indihome digunakan oleh banyak orang.

Sehubungan dengan hal di atas, tidak sedikit yang merasa “dirugikan” dengan pelayanan Indihome seperti sering terjadi gangguan bahkan tagihan yang tiba-tiba naik, kebanyakan mereka bisa merasa seperti itu karena terus terulang, namun demikian tagihan tetap harus dibayar secara utuh.

Dampaknya tidak sedikit pelanggan yang telat bayar Indihome dan tentu dikenakan sanksi berupa internet isolir dan denda yang harus dibayar, padahal cara bayar Indihome sangatlah mudah dalam artian bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan keuntungan lainnya yang bisa didapat.

Dengan kejadian tersebut pelanggan yang merasa “dirugikan” tersebut tidak sedikit yang telat membayar dan berhenti berlangganan, sehingga mereka pada akhirnya membutuhkan internet yang berkualitas.

Berdasarkan fenomena dan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“TINJAUAN YURIDIS TENTANG SISTEM PENAGIHAN TUNGGAKAN INDIHOME DI KOTA PALEMBANG”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena dan masalah tersebut, maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur dan perjanjian pemasangan wi-fi antara pihak indihome dengan konsumen?
2. Apakah akibat hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah di sepakati?

## PEMBAHASAN

### A. Prosedur dan Perjanjian Pemasangan Wi-Fi Antara Pihak Indihome Dengan Konsumen

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.

Menurut perusahaan Telkom Group menyatakan bahwa “Oleh karena itu 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 edutainment (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 lainnya”.<sup>38</sup>

#### 1. Prosedur Pemasangan wi-fi 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:

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 TV).”<sup>39</sup>

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

##### 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 pendafaran yaitu melalui Online dan juga Offline. Berikut uraian dari masing-masing cara pendaftaran tersebut yaitu:

---

<sup>38</sup><https://indihome.co.id/abaut-us>, diakses pada hari senin, 25 Juni 2018, Pukul 09:00.

<sup>39</sup><https://indihome.co.id/Intenet-fiber>, Di akses pada hari selasa 26 Juni 2018, Pukul 07:00.

a. Pendaftaran Secara Online

Untuk melakukan pendaftara Online ini pelanggan terlebih dahulu diharuskan untuk melakukan pendownload dan aplikasi MyIndiHome di Playstore. Pada saat di buka aplikasi tersebut akan memberikan sambutan dan kemudian meminta untuk mengaktifkan lokasi perangkat (GPS) di dalam smartpone. Setelah sudah sampai di menu utama yang terdapat di dalam Aplikasi maka konsumen di minta untuk melakukan registrasi akun yang caranya dengan klik menu utama “Registrasi” yang kemudian akan dihadapkan menu lain untuk menuliskan email dan password Konsumen.

Penulisan email dan Pasword tersebut terlebih dahulu melakukan buat akun dengan mengisi biodata konsumen. Biodata tersebut harus diisi lengkap dan jelas yang dalam pengisianya tersebut perlu sesuai dengan aslinya, yang biasanya berisi E-mail, password, nomor Handphone, alternatif Nomor Handphone, dan juga jenis kelamin.

Setelah selesai melakukan pendaftaran maka langkah selanjutnya adalah melakukan login ke aplikasi MyIndiHome yang telah di download tadi. Setelah login dengan memasukan alamat email yang sudah didaftarkan tadi kemudian konsumen melakukan pendaftaran paket registrasi dengan cara klik bagian sub menu bagian atas kiri dengan symbol 3 garis memanjang kemudian klik dan cari kategori menu di bagian tengah yang bertuliskan registrasi IndiHome yang setelah itu konsumen akan dihadapkan dengan pilihan yaitu registrasi Indihome dan tambah lainnya.

Kemudian pilih Registrasi Indihome klik dan kemudian konsumen di arahkan ke maps yang di dalam maps tersebut memperlihatkan lokasi di daerah konsumen telah mendukung IndiHome atau belum, apabila mendukung maka selanjutnya melakukan pendaftaran dan pilih paket sesuai yang diinginkan.

Dengan adanya aplikasi online My Indihome PT Telkom telah melakukan bentuk *customer relationship management* dengan baik. Dapat dilihat dari respon pelanggan Indihome yang diberi kemudahan seperti cek tagihan, pasang baru atau upgrade jaringan, lapor gangguan dan fitur MOVIN melalui aplikasi online My Indihome.

b. Pendaftaran Secara Offline

Metode kedua yang dapat digunakan adalah dengan cara Offline, pertama Konsumen perlu untuk datang ke Plasa Telkom terdekat. Biasanya Plasa 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.

Setelah datang ke Plaza Telkom, pelanggan akan mengisi Formulir dengan data-data yang diperlukan dan diminta untuk menggambarkan denah untuk menuju rumah konsumen, hal ini digunakan untuk mengetahui wilayah yang sudah Cover up dengan jaringan fiber optic dan juga yang belum, untuk yang sudah tercover maka tinggal dilakukan pemasangan apabila belum ada maka diperlukan pemasangan fiber optic terlebih dahulu.

## 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.

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

- (a) Pembayaran langsung di Plaza Telkom di seluruh Indonesia,
- (b) Kantor Pos dan
- (c) Auto debit
- (d) 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:

- (a) Ketersediaan tiang telepon
- (b) Kesulitan Medan
- (c) Jumlah kabel yang diperlukan untuk melakukan pemasangan
- (d) Dan juga kebutuhan lain yang berkaitan dengan pemasangan Indihome.

Perlu juga untuk diketahui jangka waktu pendaftaran hingga pemasangan ini diperlukan waktu sekitar satu hingga tujuh hari tergantung kepada waktu janji dengan konsumen dan kesibukan dari teknisi lapangan Telkom. Setelah dilakukan survey maka akan terdapat petugas lain yang akan melakukan pemasangan. Dalam waktu pemasangan ini konsumen diminta untuk menyiapkan ruang khusus yang aman dari jangkauan anak-anak untuk melakukan pemasangan STB dan juga perangkat-perangkat lainnya yang dibutuhkan.

## **2. Perjanjian Pemasangan Wi-fi pihak Telkom dengan Konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-fi**

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:

- A) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- B) Kesepakatan untuk membuat suatu perikatan
- C) Suatu hal tertentu
- D) Suatu sebab yang halal

Oleh Karena itu suatu perjanjian yang sah harus memenuhi syarat objektif dan subjektif. PT Telekomunikasi Indonesia atau Telkom perjanjian dalam pemasangan IndiHome tersebut merupakan perjanjian baku yang di dalamnya telah ditentukan oleh perusahaan. Namun perjanjian baku yang dibuat oleh Telkom ini lebih bersifat take it or leave it yang berarti bahwa apabila konsumen pengguna tidak tertarik atau tidak menyetujui perjanjian baku yang telah di buat tersebut maka tidak ada masalah, konsumen pelanggan tidak akan diberikan kesempatan untuk melakukan perundingan. Dalam kontrak di atas berisi kontrak baku yang telah di buat oleh PT Telkom yang berisi mengenai Detail permintaan terkait dengan skripsi ini maka di isi dengan pasang baru, kemudian Pelanggan mengisi Data Pelanggan yang berisi mengenai nama, tipe pelanggan, jenis Kelamin, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Kartu Identitas,

No. Kartu Identitas, Masa berlaku Kartu, NPWP, Alamat Tagihan, Alamat, Kode Pos, Kota, Provinsi, No. Telepon, No. Handphone, dan juga Email.

Di bagian bawah kontrak atau perjanjian tersebut terdapat usul-usul yang terdiri dari beberapa poin yang berisi informasi tambahan yang isinya adalah sebagai berikut yaitu:

- a) Bersedia menerima informasi dari Telkom atau Authorized Partner melalui berbagai media termasuk telepon, sms, email dan internet ads.
- b) Bersedia mencantumkan nomor indihome di buku petunjuk telepon Telkom dan layanan *directory service* Telkom 108
- c) Menyetujui bahwa dengan diberlakukannya dokumen kontrak berlangganan IndiHome ini, maka kontrak berlangganan lama untuk produk Telepon dan atau internet dan atau Usee TV dianggap tidak berlaku lagi (khusus bagi pelanggan Upgrade layanan)
- d) Bila data pelanggan pada kontrak berlangganan produk telepon dan atau internet dan atau Usee TV berbeda dengan kontrak berlangganan lainnya IndiHome ini maka pelanggan yang menanda tangani kontrak berlangganan IndiHome bersedia bertanggung jawab atas segala resiko atas perubahan data pelanggan tersebut (Khusus bagi pelanggan upgrade layanan)
- e) Pelanggan akan dikenakan biaya sewa bulanan ONT, STB dan Platform, iptv sesuai dengan jenis STB yang digunakan, setiap penambahan STB ke 2(dua) dan seterusnya, juga akan dikenakan biaya sewa bulanan sesuai jenis STB serta biaya instalasi/setting (sesuai kondisi instalasi yang berlaku) yang ditagihkan pada bulan berikutnya setelah pemasangan STB tersebut.
- f) Bila pelanggan berhasil berlangganan, Telkom akan mengambil perangkat CPE milik Telkom yang tersebut di alamat pelanggan untuk layanan Indihome
- g) Besaran tagihan IndiHome, paket tambahan dan sewa ONT+ STB dapat berubah-ubah sewaktu-waktu.

### **B. Akibat hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati**

Ketika para pihak telah sepakat dan membuat suatu perjanjian serta menandatangani, berarti para pihak tersebut telah terikat dan harus memenuhi kewajiban yang telah disepakati untuk memperoleh hak berdasarkan perjanjian tersebut. Meski perjanjian sudah disepakati dan mengikat para pihak, adakalanya perjanjian tidak selalu berjalan mulus karena salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang

telah disepakati. Tidak terpenuhinya kewajiban atau pelanggaran terhadap perjanjian dikenal dengan istilah wanprestasi.

Wanprestasi adalah tindakan debitur (yakni pihak yang berjanji untuk melakukan sesuatu) tidak memenuhi prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian. Prestasi yang dimaksud dalam hal ini adalah suatu hal yang wajib dipenuhi oleh debitur. Dengan kata lain debitur dianggap melakukan wanprestasi ketika debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam suatu perjanjian, baik secara sengaja maupun karena kelalaian debitur. Namun, penentuan kapan seseorang melakukan wanprestasi ini juga perlu dilihat dari masing-masing kasus. Misalnya dalam perjanjian kredit di mana debitur wajib membayar utang pada waktu yang disepakati, jika debitur membayar utang tersebut lebih cepat atau lewat dari jangka waktu yang disepakati, maka debitur dapat dikatakan wanprestasi dan konsekuensinya tergantung pada ketentuan yang ada di dalam perjanjian tersebut.

Ketika wanprestasi terjadi, pihak yang dirugikan dapat mengajukan klaim untuk memperoleh ganti kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Akibat dari wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara di mana debitur yang melakukan wanprestasi harus mengganti kerugian yang diderita oleh pihak lainnya jika debitur tetap tidak melaksanakan kewajibannya setelah diberitahukan bahwa ia melakukan wanprestasi.

Apabila terjadi perselisihan akibat wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dan perselisihan ini di bawa ke pengadilan, maka selain pembayaran atas ganti kerugian, pihak yang kalah juga dapat dibebankan untuk membayar biaya perkara.

Ketika suatu pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana telah disepakati dapat dianggap sebagai wanprestasi. Namun, pasal 1244 dan pasal 1245 KUHPerdara memberikan pengecualian bahwapihak yang melakukan wanprestasi tersebut tidak memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pihak lain yang dirugikan jika wanprestasi disebabkan oleh suatu keadaan yang tidak terduga.

Suatu persetujuan (perjanjian) adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Hal ini sebagaimana diatur dalam **Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata** (“**KUH Perdata**”).

Menurut **J. Satrio** menyatakan bahwa “perikatan (yang dilahirkan melalui perjanjian ini) dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Untuk memberikan sesuatu;

2. Untuk melakukan/berbuat sesuatu;
3. Untuk tidak melakukan sesuatu”.<sup>40</sup>

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1265 KUHPer, syarat batal adalah syarat yang bila dipenuhi akan menghapuskan perikatan dan membawa segala sesuatu pada keadaan semula seolah-olah tidak ada suatu perjanjian.

Hal-hal yang harus diperhatikan sebagai syarat pembatalan suatu perjanjian adalah adanya wanprestasi, di mana wanprestasi selalu dianggap sebagai syarat batal dalam suatu perjanjian sehingga pihak yang merasa dirugikan karena pihak lain wanprestasi dapat menuntut pembatalan perjanjian.

Penuntutan pembatalan perjanjian harus dilakukan melalui pengadilan sehingga yang membatalkan perjanjian adalah melalui putusan hakim sesuai dengan ketentuan pasal 1266 KUHPer.

Menurut Subekti menyatakan bahwa “pembatalan perjanjian dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara aktif, yaitu langsung dengan menuntut pembatalan di muka hakim atau dengan cara pembelaan, yaitu menunggu sampai digugat di depan hakim untuk memenuhi perjanjian dan baru mengajukan alasan mengenai kekurangan perjanjian itu”.<sup>41</sup>

Akibat hukum yang timbul dari para Pihak kedua yang melakukan wanprestasi dalam suatu perjanjian di mana para pihak kedua tidak memenuhi kewajibannya secara benar, maka pihak pertama tidak mendapat pemenuhan hak-haknya yang semestinya didapatkan sesuai dengan adanya perjanjian tersebut.

Akibat hukum yang ditimbulkan terhadap perjanjian tersebut ketika terjadi wanprestasi oleh salah satu pihak, di mana pihak yang dirugikan dapat menuntut sebagai berikut :

1. Dapat menuntut pemenuhan prestasi sesuai dengan isi perjanjian.
2. Dapat menuntut pemenuhan prestasi sesuai dengan isi perjanjian disertai dengan pengganti kerugian.

Menurut Muhammad Syaifuddin, “wanprestasi baru terjadi jika debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak dinyatakan lalai (*in mora stelling; ingebereke stelling*) untuk melaksanakan prestasinya, atau dengan kata lain wanprestasi ada jika debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak tersebut tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa jadi, pernyataan lalai adalah suatu *rechtmiddel* atau upaya hukum kontrak untuk sampai kepada tahap

---

<sup>40</sup>j. satrio *Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya* hlm. 50.

<sup>41</sup>R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bhakti hlm.347.

debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak tersebut dinyatakan wanprestasi”.<sup>42</sup>

Pelanggaran terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda sampai dengan pemutusan atau pencabutan layanan Indihome sesuai dengan ketentuan Telkom.

Ketentuan pengisoliran, denda dan pemutusan/pencabutan layanan Indihome bagi pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan indihome sebagai berikut :

- Apabila pelanggan Indihome tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan kepada pelanggan Indihome dikenakan denda 5 hari total tagihan Indihome atau minimum Rp.5000,-
- Apabila pelanggan Indihome sampai dengan akhir bulan dan tidak melakukan pembayaran, maka sambungan Indihome diisolir (telpon diisolir outgoing, internet & IPTV diisolir) mulai tanggal 1 bulan N+1.
- Apabila pelanggan melakukan pembayaran Indihome mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1 maka dikenakan denda 10 hari total tagihan Indihome atau minimal Rp.10.000 dan isolir layanan Indihome dibuka.
- Apabila pelanggan Indihome tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada tanggal 1 bulan N+2 maka Telkom melakukan pemutusan atau pencabutan sambungan Indihome.

Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak mengurangi kewajiban pelanggan (eks pelanggan), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan atau tunggakan layanan Indihome termasuk dendanya kepada telkom. Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam kontrak berlangganan merupakan pemberitahuan atau informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi Telkom untuk memberitahukan lebih dahulu kepada pelanggan atas pengenaan sanksi dimaksud.

Telkom secara sepihak dapat mengakhiri kontrak berlangganan karena pelanggan melanggar ketentuan kontrak berlangganan atau karena Telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara layanan Indihome diwilayah atau lokasi pelanggan. Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada Telkom

---

<sup>42</sup> Muhammad Syaifuddin, 2012, *hukum kontrak memahami kontrak dalam perspektif filsafat, teori, dogmatic, dan praktik (seri pengayaan hukum perikatan, mandar maju)* Bandung, hlm.339

terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun pelanggan tetap bertanggung jawab untuk melunasi tugakan Indihome kepada telkom.

Apabila pelanggan bermaksud untuk mengganti layanan paket 3 play atau 2 play menjadi 1 play atau 2 play, maka pelanggan wajib mengisi kontrak baru berlangganan dan dengan demikian maka kontrak lama baik 3 play atau 2 play menjadi tidak berlaku lagi. Telkom dan pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1226 dan 1267 KUH perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

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

Untuk mendapatkan informasi yang aktual pelanggan dapat melihat dalam brosur, buku, leaflet, catalog produk, pengumuman atau pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh Telkom. Kontrak berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh pelanggan (atau yang dikuasakan) dan petugas Telkom yang berwenang dan layanan Indihome aktif.

Pelanggan sepenuhnya memahami, menerima dan tunduk pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa layanan Indihome sebagaimana tertuang dalam kontrak berlangganan, termasuk tetapi tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh Telkom dari waktu ke waktu.

Pelanggan dapat berlangganan layanan Indihome tanpa bundling atau secara parsial untuk telepon, internet atau IPTV. besaran dana tau penyesuaian biaya penggunaan layanan, jumlah channel IPTV, sewa CPE, masa program promo indihome akan disampaikan secara tertulis oleh Telkom kepada pelanggan baik melalui iklan di berbagai media cetak atau elektronik, pemberitahuan melalui pengiriman tagihan atau e-mail, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh Telkom.

Syarat dan ketentuan ini bisa mengalami penyesuaian sesuai dengan kebutuhan layanan. Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas layanan indihome pelanggan dapat menghubungi 147.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berkesimpulan sebagai berikut :

- A. Prosedur pemasangan wi-fi baik pendaftaran secara online maupun pendaftaran secara offline, diatur dalam Perjanjian baku yang telah di buat oleh PT Telkom yang berisi mengenai detail permintaan terkait dengan skripsi ini maka di isi 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. Telpon, No. Handphone, dan juga Email. Konsumen juga perlu untuk mengisi Informasi tagihan yang meliputi tanggal jatuh tempo tagihan, pengirim informasi tagihan.
- B. Pelanggaran terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda sampai dengan pemutusan atau pencabutan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom.

### **B. Saran**

Saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk PT Telkom adalah lebih meningkatkan produk pada pelanggan Indihome adanya aplikasi online My Indihome, karena fakta di lapangan masih ada pelanggan layanan Indihome yang belum memiliki aplikasi online My Indihome, sosialisasi pada pelanggan baru maupun pelanggan lama tentang pentingnya aplikasi online My Indihome tersebut untuk kemudahan pelanggan.

Memperbaiki system aplikasi untuk menghilangkan *bug* atau *malfuction* yang terjadi pada saat proses berjalan. Agar pelanggan benar-benar dipermudah dengan adanya aplikasi my IndiHome. Dan tidak menimbulkan kekecewaan pada pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

Arwin Rasyid *buku Telkom 3010:Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta:2015.

Departemen pendidikan nasional,*Kamus besar Bahasa Indonesia*, pusat Bahasa (Edisi Keempat), PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2012.

Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada,2006.

j. satrio *Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya*.Jakarta:Citra Aditya Bakti,1995.

M. Marwan dan jimmy P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009.

Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmati dan Praktik (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung : 2012.

R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung:1997.

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bhakti, 1987.

-----, *aneka perjanjian*, alumni, Bandung:1982.

### **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT).

### **C. Sumber lainnya**

<http://www.scribd.com/doc/13273745/HUKUM-PERJANJIAN>

<http://0wi3.wordpress.com/2010/04/20/hukum-perjanjian/>

<http://legalakses.com/category/artikel/hukum-perjanjian-artikel/>

<https://indihomefiber.co>

<https://www.wikipedia.co.id>