

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMUTUSAN SEPIHAK LAYANAN *INDIHOME* OLEH PT TELKOM
WILAYAH SELONG**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

LEMBARAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMUTUSAN SEPIHAK LAYANAN *INDIHOME* OLEH
PT TELKOM WILAYAH SELONG**



OLEH:

RIZKI WAHYU SAPUTRA

NIM : 618110212

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Handwritten signature of Dr. LELISARI, SH., MH.

Handwritten signature of EDI YANTO, SH., MH.

Dr. LELISARI, SH., MH
NIDN. 0803128203

EDI YANTO, SH., MH
NIDN. 080905850

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH TIM

PENGUJI PADA 29 JULI 2022

Oleh

DEWAN PENGUJI

Ketua,

FITRIANI AMALIA, SH., M.H

NIDN : 0826058302



Anggota 1,

DR. LELISARI, S.H., M.H

NIDN : 0803128203



Anggota 2,

EDI YANTO, S.H., M.H

NIDN : 080905850



**Mengetahui,
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,**



Dr. HILMAN SYAHRIAL HAQ, S.H., L.,L.M.

NIDN : 0822098301

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul :
“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PEMUTUSAN SEPIHAK LAYANAN *INDIHOME* OLEH PT. TELKOM WILAYAH SELONG” ini merupakan hasil karya tulis asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi tersebut telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya saya tersebut bukan hasil karya tulis asli saya atau hasil jiplakan dari orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 24 Juli 2022



(RIZKI WAHYU SAPUTRA)
NIM : 618110212



v

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Wahyu Saputra
NIM : 618110212
Tempat/Tgl Lahir : PSHADIRU, 29, OKTOBER, 1998
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
No. Hp : 087866997785
Email : ristikemana29@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMUTUSAN SEPIHAK LAYANAN INDIHOME OLEH
PT. TELKOM WILAYAH SELATAN

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 16 Agustus 2022

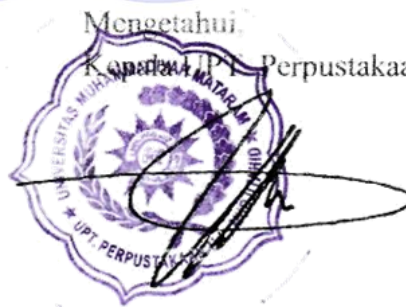
Penulis



NIM. 618110212

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.

NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaanummat@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIZKI WAHYU SAPUTRA
NIM : 618110212
Tempat/Tgl Lahir : POHOGADIRO 6, 29, OKTOBER, 1998
Program Studi : ILMU HUKUM
Fakultas : HUKUM
No. Hp/Email : 087 866 997 785 / ristikytemana29@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PERLUASAN RUANG HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PEMUTUSAN
SERI HAK LAYARAN (RODHOME) OLEH PT. TELKOM WILAYAH
SELONG

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 16 AGUSTUS 2022

Penulis



NIM. 618110212

Mengetahui,

Kapula UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO

“Sesuatu Yang Belum Dikerjakan, Seringkali Tampak Mustahil; Kita Baru Yakin
Jika Kita Telah Berhasil Melakukanya Dengan Baik”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih, lagi maha penyayang. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kepada sang Maha Kuasa dengan segala kerendahan hati, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tuaku dan kakakku atas do'a, kasih sayang dan pengorbanannya selama ini dalam mengiringi langkahku, sehingga anaknda dapat menjadi seperti ini.
2. Semua keluarga yang selalu sabar mendampingiku selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Terimakasih banyak buat pembimbing I dan pembimbing II, yang telah membantu dan membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Almamater tercinta UM Mataram.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan *Indihome* Oleh PT. Telkom Wilayah Selong”** dengan mengambil Studi di PT. Telkom wilayah Selong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen. Selain itu penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan tugas akhir ini peneliti tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Atas bimbingan, bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari orang-orang terdekat dan teman-teman seperjuangan serta bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya, peneliti ucapkan banyak terima kasih.

Penyusun menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tak lepas dari peran, bantuan dan dorongan yang diberikan berbagai pihak kepada penyusun. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini penyusun ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Ghani, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Dr. Hilman Syahrial Haq,.S.H.,LL.M, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ibu Anies Prima Dewi. SH., MH selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Dr. Lelisari, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing Pertama
5. Bapak Edi Yanto, SH., MH selaku Pembimbing Kedua.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta jajaran Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan motivasi kepada penyusun.

Dengan kerendahan hati penyusun menerima kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat memperbaiki semua kekurangan yang ada dalam penulisan hukum ini. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua.

Mataram, 29 Juli 2022

Penyusun

RIZKI WAHYU SAPUTRA
NIM : 618110212

ABSTRAK**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT
PEMUTUSAN SEPIHAK LAYANAN *INDIHOME* OLEH PT TELKOM
WILAYAH SELONG**

Oleh:

RIZKI WAHYU SAPUTRA
NIM : 618110212

Penelitian bertujuan untuk untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jaringan *Indihome* yang diputuskan secara sepihak dan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan *Indihome* oleh Pt Telkom wilayah Selong. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris dengan pendekatan pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan sosiologis (*sosiologis aprouch*). Teknik pengumpulan bahan hukum dan data yang digunakan adalah studi pustaka dan wawancara. Sedangkan teknik analisis bahan hukum dan data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah 1) Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jaringan *Indihome* berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila dalam regulasi di atas tentang hak dan kewajiban para pihak, yang salah satunya bahwa ada kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas penggunaan jasa layanan *Indihome*, apabila ganti rugi tersebut tidak diberikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum berupa pengajuan gugatan baik melalui proses litigasi maupun non litigasi. 2) Pelaksanaan perjanjian pemasalangan layanan *indihome* di PT. Telkom wilayah Selong dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya calon pelanggan mengajukan permohonan ke PT. Telkom dengan melampirkan beberapa persyaratan, setelah itu pihak PT. Telkom akan melakukan survei lokasi guna memastikan adanya jaringan, setelah itu apabila disetujui maka pelanggan akan menandatangani surat perjanjian pemasangan jaringan, dan umumnya jangka waktu pemasangan paling lambat satu minggu.

Kata Kunci: *Perlindungan, Konsumen, Pemutusan Layanan, Indihome*

ABSTRACT**LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS RELATED TO UNIVERSITY
TERMINATION OF INDIHOME SERVICES BY PT TELKOM REGIONAL
SELONG**

By:
RIZKI REVELATION SAPUTRA
ID : 618110212

This study aims to determine the form of legal protection for consumers of the Indihome network, which was decided unilaterally and to determine the implementation of the Indihome network installation agreement by PT Telkom in the Selong area. The methodology used is a normative-empirical legal study with a social and statutory approach. Literature reviews and interviews are used to gather legal evidence and information. In contrast, descriptive qualitative analysis is the method used to examine legal texts and data. The study's findings include 1) Legal safeguards for Indihome network users based on Law No. 8 of 1999 about Consumer Protection. Suppose the above regulation pertains to the rights and obligations of the parties, one of which is that business actors have an obligation to compensate consumers for using Indihome services. In that case, consumers may take legal action by filing a lawsuit through litigation or non-litigation processes if business actors do not provide compensation. 2) Prospective consumers must submit applications to PT Telkom along with some conditions to implement the Indihome service installation agreement at the PT Telkom Selong area. After that, PT Telkom will inspect the site to ensure a network. In most cases, the installation process takes no longer than one week. If accepted, the customer will sign a network installation agreement.

Keywords: *Protection, Consumers, Termination of Service, Indihome*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
PERNYATAAN BERSEDIA PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Hasil Penelitian Terdahulu	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	13
1. Definisi Perlindungan Konsumen	13
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	16
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	17
4. Definisi Konsumen Dan Pelaku Usaha	18
B. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN	22
1. Definisi Perjanjian	22
2. Asas-Asas Hukum Perjanjian	23
3. Bentuk Perjanjian	25
4. Sarat Sah Perjanjian	28

BAB III JENIS PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Jenis Dan Sumber Bahan Hukum	32
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum Dan Data	34
E. Teknik Analisis Bahan Hukum Dan Data	35
F. Jadwal Penelitian	35
BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum PT. Telkom Wilayah Selong	37
B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jaringan <i>Indihome</i> Yang Diputuskan Secara Sepihak	41
C. Pelaksanaan Perjanjian Pemasangan Jaringan <i>Indihome</i> Oleh PT. Telkom Wilayah Selong	48
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional Indonesia mencerminkan peningkatan yang adil dan merata dalam kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia di segala bidang. Untuk melakukannya, kita harus mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, memproses, dan mengirimkan informasi melalui semua saluran yang tersedia.¹

PT Telekomunikasi Indonesia adalah penyedia layanan telekomunikasi. Untuk memenuhi kebutuhan teknologi Internet, kami merespon dengan mengembangkan produk berdasarkan pemenuhan kebutuhan akses Internet. Salah satu produknya adalah Speedy. Produk ini telah ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi. Indihome (rumah digital Indonesia) merupakan salah satu pengguna jaringan internet terbesar, terutama di kota dan desa. Pembangunan Telekomunikasi Indonesia bertujuan untuk menyediakan layanan Internet yang sesuai dalam skala global kepada seluruh penduduk Republik Indonesia dan pengguna layanan telekomunikasi di Indonesia.

Meningkatnya persaingan di industri ini secara langsung maupun tidak langsung mendorong perusahaan-perusahaan di semua industri di sektor Internet, termasuk industri informasi dan telekomunikasi, khususnya PT

¹*Danöng Sunyoto. Aspek Hukum Dölöm Bisnis. Yogyakarta: Nuhä Medikä, 2006. hlm.140.*

Telekomunikasi Indonesia.

Perusahaan terus melakukan perubahan dan perbaikan untuk membuatnya lebih baik dalam segala hal. Salah satu cara menilai kinerja perusahaan saat ini adalah informasi dari pelanggan dan kepuasan mereka terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia, serta seberapa baik mereka mampu memenuhi kebutuhan internet sehari-hari masyarakat Indonesia dan proses mempengaruhi kepuasan pelanggan.²

Menurut pengamatan kami di Indonesia, berikut masalah kepuasan pelanggan yang terjadi pada produk Indihome:

1. Kualitas produk yang dikirim tidak sesuai dengan yang dijanjikan
2. Layanan yang diberikan lambat dan terlalu rendah prioritas.

Di era globalisasi, pembangunan yang mampu menghasilkan berbagai barang dan jasa dengan muatan teknis ekonomi harus mampu mendukung pertumbuhan dunia usaha dan sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dapatkan kepastian tentang barang dan jasa Anda dari perdagangan Anda tanpa kehilangan uang kepada konsumen Anda. Seluruh perusahaan Indonesia, sebagai produsen produk, baik barang maupun jasa, berhak memperoleh hak atas kekayaan intelektual dari rekan bisnisnya. Sebaliknya, pelaku ekonomi tidak sembarangan menghasilkan produk yang dapat merugikan konsumen dan masyarakat dengan memaksimalkan keuntungan.

Telkom adalah penyelenggara jaringan informasi dan telekomunikasi

² *Ibid.* hlm 140

Indonesia yang menyediakan layanan Internet yang disorot secara tertulis, yaitu layanan *Indihome*. *Indihome* adalah layanan digital yang menggunakan teknologi *fiber optik*. Ini adalah jenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik, sedikit lebih dari sehelai rambut, yang dapat digunakan untuk mengirimkan sinyal cahaya dari satu tempat ke tempat lain.

Internet sebagai alat komunikasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia sekarang ini dan telah menjadi salah satu kebutuhan terpenting dalam kehidupan kita. Internet adalah jaringan komputer yang dihubungkan dengan kabel, saluran satelit, atau frekuensi radio sehingga komputer yang terhubung dapat saling berkomunikasi.³

Mengingat tujuan negara menjaga dan memelihara ketertiban, perhatian dari negara sangat diharapkan. Perhatian suatu negara terhadap undang-undang perlindungan konsumen disebut sebagai kebijakan hukum negara.⁴ Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum konsumen, khususnya pengguna *Indihome*, biasanya ditentukan oleh pertimbangan ketepatan waktu dan urgensi. Mengingat ketepatan waktu, pemerintah perlu melaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan rumusan keadaan yang telah dan akan berkembang terhadap “nasib” masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditangani dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:⁵

1. Tingkat perkembangan setiap negara

³ Dedi Supriadi. *Erð Bðru Bisnis Telekomunikasi*, (Bðndung: STT Telkom dòn PT. Rosdà Dòn Jðyðputrð, 1996). <https://Indihome.Co.Id/Internet-Fiberdiaksespada1januari2022>.

⁴ Abdul Hðlim Bðrkðtullðh. *Hðk-Hðk Konsumen*. Bðndung: Nusð Medið, 2010. hlm.23.

⁵ *Ibid*, 24-25

2. Pertumbuhan industri dan teknologi
3. Filosofi dan Kebijakan Pembangunan

Terhadap lemahnya posisi tawar konsumen, perlindungan hukum konsumen dengan campur tangan negara untuk melindungi hak konsumen berupa undang-undang, maka harus dilindungi undang-undang. Hal ini karena salah satu tujuan hukum adalah untuk memberikan perlindungan (protection) kepada masyarakat. Perlindungan hukum bagi masyarakat luas harus berupa hak-hak konsumen.⁶

Kesadaran nasional yang berkembang untuk melindungi secara hukum konsumen yang dirugikan dimulai dengan berbagai pertimbangan kebijakan. Misalnya, di masyarakat Eropa, kampanye bantuan konsumen pertama terjadi melalui program dalam dua fase, Program Pertama pada tahun 1973 dan Program Kedua pada tahun 1981.⁷

Dengan perkembangan modern ini, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen.⁸

Salah satu kelemahan utama konsumen adalah masih sangat minimnya kesadaran akan haknya sendiri. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya kesadaran konsumen dan rendahnya tingkat pendidikan

⁶ Abdul Həlim Bərkətulləh, "Urgensi Perlindungan Hak Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce". *Jurnal Hukum*, Vol 2 No 14. April 2007. Hlm 247-270

⁷ *Ibid.* hlm 27.

⁸ Ahmədi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jəkərtə : Rəjəwəli Pers. 2011), həl. 9

konsumen.⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) memberikan pengertian yang cukup luas tentang perlindungan konsumen dalam hal ini. Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

Dalam praktiknya, tidak ada perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jaringan *Indihome*. Pengguna jaringan *Indihome* yang telah membayar denda keterlambatan tetapi sebagai konsumen pengguna jaringan tersebut belum memperoleh hak untuk menggunakan jaringan *Indihome* sebagaimana mestinya.¹⁰

Sehubungan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jaringan, setelah pelunasan tunggakan oleh *Indihome*, PT. Theron Wilayah telekomunikasi, hal ini merupakan suatu kesenjangan berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan *Indihome* Oleh Pt Telkom Wilayah Selong ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang masalah di atas, masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

⁹Lið Aris Yðnti Ndun. "Analisis Pengaruh E-Cervice Quality Dan Percied Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas (Pelanggan Layanan Indihome)". *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol 3 No 1. 2019. Hlm 78

¹⁰ Nðdhril Adabi, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Indihome) Di Witel Telkom Depok" *Jurnal Manajemen*. Vol.12 No.1, Desember 2020, Hlm. 32

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jaringan *Indihome* yang diputuskan secara sepihak ?
2. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan *Indihome* oleh PT. Telkom wilayah Selong dengan Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jaringan *Indihome* yang diputuskan secara sepihak .
2. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan *Indihome* oleh PT. Telkom wilayah Selong dengan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Harapan dan tujuan penulis temuan, yaitu untuk memberi manfaat bagi semua pihak:

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya di bidang Hukum Perdata mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai layanan *Indihome*.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah rujukan atau pedoman dalam menyelesaikan permasalahan hukum khususnya Hukum Perdata mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jaringan *Indihome* Pasca Pelunasan Tunggakan dan sebagai bentuk sumbangan

pemikiran kepada masyarakat, negara, bangsa, serta mahasiswa khususnya jurusan Hukum Perdata, serta pihak yang berkepentingan lainnya.

E. Hasil Penelitian terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1.	Amiratul fatihah	Perlindungan hukum terhadap pemakai jaringan <i>Indihome</i> pasca pelunasan tunggakan	1. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan PT.Telkom dengan konsumen pengguna <i>Indihome</i> ? 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pemakai jaringan <i>Indihome</i> pasca pelunasan tunggakan oleh PT.Telkom ? 3. Apa saja hambatan perlindungan hukum terhadap pemakai yang dilakukan PT. Telkom ?	Setelah melakukan penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yang bertujuan untuk menganalisis hukum yang hidup, berkembang, atau dipraktikkan dalam masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperjelas peraturan hukum untuk melindungi konsumen/pengguna jaringan <i>Indihome</i> setelah pembayaran tunggakan dan bentuk perlindungan khusus bagi konsumen/pengguna serta hambatan penegakan terhadap konsumen khususnya di kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode hukum empiris yang diperoleh dari data primer dengan melakukan wawancara di kantor Divisi I Regional PT. TELKOM dan data sekunder. Kontrak/perjanjian jual beli jasa <i>Indihome</i> berdasarkan hasil investigasi yaitu PT. Telekom telah mengadakan beberapa perjanjian berupa kewajiban, hak, kewajiban

				<p>dan larangan kepada pelanggannya dan sebaliknya. Pengusaha wajib melakukan secara menyeluruh semua perbaikan yang diperlukan atas barang yang disewa selama masa sewa, kecuali untuk perbaikan kecil yang wajib dilakukan oleh penyewa. Dalam praktiknya, kesepakatan sering dibuat dengan persyaratan yang tidak setara. Pelaku ekonomi memanipulasi kesepakatan yang dibuat dalam klausula baku. Sebagai aturan, kontrak menyangkut satu pihak, yaitu pengusaha itu sendiri, tetapi pengusaha dapat, tanpa memberikan informasi lengkap tentang barang yang bersangkutan, mengklaim kerusakan, barang cacat atau bekas atau terkontaminasi, dilarang memperdagangkan barang.</p>
2	Rusniati	<p>prosedur dan perjanjian pemasangan wi-fi antara pihak <i>Indihome</i> dengan konsumen serta akibat hukumnya jika salah satu pihak wanprestasi,</p>	<p>1. Bagaimanakah prosedur dan perjanjian pemasangan wi-fi antara pihak <i>Indihome</i> dengan konsumen? 2. Apakah akibat hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati?</p>	<p>Setelah melakukan penelitian, kami dapat menyimpulkan bahwa tata cara pemasangan Wi-Fi, baik untuk pendaftaran online maupun offline, diatur dalam kontrak standar yang dibuat oleh PT Telkom. Kontrak standar ini berisi persyaratan rinci dari makalah ini. Penuh dengan pemasangan baru, kemudian pelanggan akan memasukkan nama, jenis pelanggan, jenis kelamin, tanggal lahir, tanggal lahir, KTP, nomor KTP, masa</p>

				berlaku kartu, NPWP, alamat penagihan, kode pos, kota, nomor telepon negara ponsel atau email. Konsumen juga diharuskan memasukkan informasi tagihan, termasuk tanggal jatuh tempo tagihan dan pengirim informasi tagihan. Pelanggaran terhadap ketentuan Perjanjian Berlangganan akan dikenakan sanksi berupa karantina, denda, penghentian atau pembatalan layanan Indihome sebagaimana diatur oleh Telekom.
3.	Melysa septiana Simanjuntak	Perlindungan hukum terhadap konsumen <i>Indihome</i> akibat terjadinya jaringan internet.	1. bagaimana pengaturan mengenai perlindungan hukum konsumen di indonesia 2. bagaimana perjanjian antara penyedia jasa <i>Indihome</i> dengan konsumen yang berlangganan <i>Indihome</i> 3. bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen <i>Indihome</i> oleh PT telkom sebagai pelaku usaha apabila terjadi gangguan jaringan internet.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang memuat hak dan kewajiban pengusaha dan konsumen meningkat. Perjanjian antara PT telkom dengan konsumen <i>Indihome</i> dibuat secara sepihak oleh PT telkom dan konsumen dapat memilih untuk menerima atau menolaknya. Perlindungan Konsumen Dalam perlindungan hukum, <i>Indihome</i> dapat bertindak dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan pengaduan seperti 147 nasihat, ganti rugi, atau ganti rugi, dan menyelesaikan masalah di Pengadilan Negeri/BPSK.

Persamaan Dan Perbedaan Dengan Peneliti Terdahulu.

Dengan mengacu pada uraian hasil penelitian sebelumnya di atas, peneliti dapat menyimpulkan persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Juga, untuk kesamaan antara penelitian penulis dan penelitian sebelumnya, kita dapat menyimpulkan kesamaan antara penelitian *Indihome*.

Di sisi lain, perbedaan karya sebelumnya dengan nama peneliti, Amirul Fatimah, berfokus pada bidang perlindungan hukum bagi pengguna jaringan Indihome setelah tunggakan diselesaikan. dan nama kedua peneliti pada penelitian sebelumnya. Rusniati fokus pada prosedur dan kesepakatan pemasangan Wi-Fi antara pihak domestik dan konsumen, serta implikasi hukum jika salah satu pihak lalai membayar. Perlindungan hukum bagi konsumen Indihome dengan munculnya jaringan internet. Sedangkan fokus penelitian Rizki Wahyu Saputra pada bidang perlindungan hukum bagi konsumen terkait pemutusan layanan sepihak, Indihome berlokasi di wilayah Selong..

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Definisi Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dan diterjemahkan dari konsumen. Secara harfiah, kata konsumen berarti orang yang menggunakan barang (sebagai lawan dari produsen). Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai pengguna suatu produk, makanan, dll., daripada produsen. Istilah lain yang agak berhubungan dengan konsumen adalah "pembeli" (koper). Istilah ini ditemukan dalam KUH Perdata. Namun, pemahaman kita tentang konsumen jauh lebih luas daripada pembeli.¹¹

Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan dirinya. Perlindungan konsumen juga merupakan upaya untuk menjamin kepastian hukum yang melindungi konsumen.¹²

Untuk peraturan lain yang memuat pengertian konsumen, misalnya Pasal 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mendefinisikan konsumen sebagai:

“Konsumen adalah orang yang menggunakan dan/atau

¹¹ Arief Shidartō. *Teori Hukum Dan Filsafat Hukum*, (Bandung: Refika Aditama. 2007)Hlm.9

¹² Jōnus Sidabłok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000). Him 7

menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri atau untuk kepentingan orang lain”.

Di Amerika Serikat, definisi konsumen mencakup "korban produk cacat". Ini mencakup tidak hanya pembeli, tetapi juga korban yang menggunakan tanpa membeli, dan korban yang menerima perlindungan yang sama dengan pengguna.¹³

Definisi konsumen luas di Spanyol, yaitu tidak hanya didefinisikan sebagai individu (orang) tetapi juga sebagai perusahaan yang menjadi pembeli atau pengguna akhir, sehingga representasi konsumen sangat berbeda. Hal yang menarik disini adalah konsumen sendiri tidak sama dengan pembeli karena tidak harus terikat dengan hubungan penjualan.¹⁴

Atas dasar ini, pakar urusan konsumen Belanda Hondius sampai pada kesimpulan bahwa para ahli hukum sepakat untuk mendefinisikan konsumen sebagai pengguna akhir barang dan jasa. konsumen menengah) dan pengguna akhir. Konsumen luas mencakup kedua kriteria tersebut, tetapi konsumen sempit hanyalah konsumen akhir.¹⁵ Pelaku ekonomi membutuhkan konsumen sebagai pihak yang menerima atau membutuhkan barang yang dihasilkan. Sebaliknya, konsumen yang membutuhkan pelaku ekonomi atau produsen harus menerima barang

¹³ *Ahmadi Miru & Sutarmän Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen. (Jakarta: Räjð Grafindo Persada. 2004) Hlm. 7*

¹⁴ *Ibid. Hlm.3.*

¹⁵ *Az. Näsusion. Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Däyð Widyð. 2000) Hlm 5*

yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya.

Peraturan hukum yang ditetapkan menyatakan bahwa setiap orang harus bertindak sedemikian rupa agar kepentingannya selalu dilindungi dan dilindungi.¹⁶

Pasal 1 Angka 3 UUPK menjelaskan definisi pelaku ekonomi.

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Menurut undang-undang, pelaku ekonomi meliputi perusahaan, badan hukum, badan usaha milik negara, koperasi, importir, dealer, distributor, dll. Pasal 1 Angka 3 Pengertian pengusaha dalam UUPK adalah luas karena mencakup pedagang besar, pemasok, pengecer, dan lain-lain.¹⁷

Menurut Ahmadi Miru, definisi wirausaha yang lebih luas akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti rugi karena konsumen yang dirugikan atas penggunaan suatu produk akan lebih mudah mencari kepada siapa harus mengajukan gugatan.¹⁸

Yang dimaksud dengan pengusaha tidak termasuk eksportir atau pengusaha asing. Karena UUPK membatasi orang atau perusahaan legal atau ilegal yang bertempat tinggal, bertempat tinggal atau melakukan

¹⁶ Ahmadi Miru & Sutarmadn Yodo, *op. cit.* Hlm 8

¹⁷ *Ibid*, Hlm 9

¹⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia (rajawali perst, 2011)* Hlm 30

kegiatan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹⁹

Uraian dan penjabaran tentang hak dan kewajiban ekonomi sama pentingnya dengan hak dan kewajiban operator. konsumen itu sendiri.

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Berlaku untuk perlindungan konsumen

1. Asas merit, yaitu segala upaya penegakan perlindungan konsumen harus dilakukan untuk kepentingan konsumen dan pelaku ekonomi secara keseluruhan.
2. Prinsip Keadilan. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi semua dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku ekonomi untuk memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan; bertujuan untuk mencapai keseimbangan material dan spiritual antara kepentingan konsumen, pelaku ekonomi, dan pemerintah.
4. Prinsip Keamanan Konsumen. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan rasa aman dan perlindungan kepada konsumen dalam penggunaan, penggunaan dan kenikmatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum. Hal ini dimaksudkan agar baik pelaku ekonomi

¹⁹ *Ibid*, Hlm.9.

maupun konsumen memperoleh keadilan dan kewajaran dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum.²⁰

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan asas di atas, Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:²¹

1. Meningkatkan kesadaran, kompetensi dan bela diri konsumen.
2. Meningkatkan martabat konsumen dengan menghindari akses negatif terhadap penggunaan barang dan/atau jasa.
3. Memberdayakan konsumen untuk memilih, mendefinisikan dan mengklaim haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum dan keterbukaan serta akses informasi.
5. Para pelaku ekonomi semakin sadar akan pentingnya perlindungan konsumen dan menumbuhkan perilaku jujur dan bertanggung jawab dalam berbisnis.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan, dan perlindungan konsumen.

Mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen, Undang-

²⁰ Məridnus Gəhrpung. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika. Vol 3. 1 Juli 2000. Hlm 250

²¹ Pasal 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Perindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pengusaha.²²

4. Definisi Konsumen Dan Pelaku Usaha

a) Definisi Konsumen

Menurut para ahli, konsumen (sebagai terjemahan dari konsumsi) secara harfiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa" atau "seseorang yang membeli produk tertentu atau menggunakan layanan tertentu".²¹ Beberapa memberikan arti lain, "stok atau set barang". Dengan kata lain, konsumen adalah "seseorang yang menggunakan barang atau jasa di bawah hukum dan peraturan dari berbagai negara."

b) Definisi Pelaku Usaha

Menurut definisi Pasal 1 (3) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, pengusaha adalah orang perseorangan atau badan hukum, tanpa memandang bentuk badan hukumnya. mengacu pada

Orang-orang yang berbadan hukum dan bertempat tinggal di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia atau yang melakukan kegiatan sendiri-sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian-perjanjian tentang kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi. Catatan Penjelasan Pasal 1 (3) Peraturan Perundang-

²² *Ibid.* Hlm 22

undangan (PP) Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Pelaku ekonomi adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, dealer dan distributor.

c) Hak Dan Kewajiban Konsumen

1. Hak Konsumen

Rosmawati menyatakan dalam bukunya Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Kami menyatakan bahwa hak-hak konsumen didasarkan pada undang-undang perlindungan konsumen.²³

- a) Hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memiliki barang dan/atau jasa dan menerima barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan syarat dan jaminan yang dijanjikan
- c) Hak untuk meminta informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai syarat dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk mendengar pendapat dan keluhan tentang barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk pembelaan, perlindungan dan upaya untuk memastikan penyelesaian yang tepat dari sengketa perlindungan konsumen.

²³ Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group 2018) Hlm 6.

- f) Hak atas nasihat dan pendidikan konsumen
- g) Hak atas perlakuan atau layanan yang adil, jujur, dan tidak diskriminatif
- h) Apakah barang dan/atau jasa yang diterima dapat diterima.
- i) hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;

2. Kewajiban Konsumen

Buku Undang-Undang Perlindungan Konsumen Zulham menjelaskan kewajiban konsumen di bawah undang-undang perlindungan konsumen.

- 1) membaca atau mengikuti informasi petunjuk dan prosedur mengenai penggunaan atau penggunaan barang atau jasa keselamatan dan keamanan;
- 2) itikad baik
- 3) untuk melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- 4) Bayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 5) Mematuhi penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.²⁴

d) Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

1. Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah ditetapkan bahwa hak-hak

²⁴ Zulham. *Hukum Perlindungan Kosumen*, (Jakarta: Kencana 2016). Hlm 21.

pelaku ekonomi adalah.²⁵

- a) hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan persyaratan dan kesepakatan nilai tukar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak atas perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang jahat.
- c) hak untuk melakukan pembelaan diri yang wajar dalam menyelesaikan sengketa konsumen;
- d) Hak untuk memulihkan reputasi jika ditetapkan oleh res judicata bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.²⁶

- 1) Menjalankan usaha dengan itikad baik
- 2) Memberikan informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta petunjuk penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan konsumen secara adil, jujur dan tanpa diskriminasi.
- 4) memastikan mutu barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan sesuai dengan ketentuan standar mutu yang

²⁵ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁶ Menurut pasal 7 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

berlaku terhadap barang atau jasa tersebut;

- 5) Menawarkan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu, dan memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diproduksi atau diperdagangkan;
- 6) membayar ganti rugi, ganti rugi, atau ganti rugi yang timbul dari penggunaan, penggunaan dan penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan, jika barang atau jasa tersebut dilindungi, diganti rugi atau diberi ganti rugi;

B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Definisi Perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian itu sendiri adalah perbuatan satu orang atau lebih yang mengikat satu orang atau lebih. Dari susunan kata klausa kita dapat menyimpulkan bahwa perjanjian klausa berarti perjanjian yang mengarah pada kewajiban (*verbintenisscheppende overeenkomst*) atau perjanjian yang mengikat.

Menurut Abdulkadir Muhammad, dalam bukunya KUH Perdata Indonesia mengemukakan bahwa pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata. Satu sisi saja. Hal ini dapat dilihat pada ungkapan kata kerja “mengikat”. Itu datang dari satu pihak saja, tidak keduanya. Rumusnya harus "tie-in" sehingga konsensus dapat dicapai antara kedua belah pihak.²⁷

²⁷ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014) Hlm.78

Persetujuan didefinisikan terlalu luas. Kontrak jangka waktu tetap juga termasuk kontrak pernikahan yang diatur dalam bidang hukum keluarga, meskipun itu menyiratkan hubungan keuangan antara debitur dan kreditur. Kontrak yang diatur dalam Judul 3 KUHPerdota sebenarnya hanya mencakup kontrak substantif, bukan kontrak pribadi.

2. Asas-Asas Hukum Perjanjian

Asas ini juga diatur dalam KUHPerdota. Prinsip-prinsip hukum individu dari Perjanjian dijelaskan di bawah ini.

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini mencakup pengertian bahwa setiap orang bebas untuk membuat perjanjian, terikat, dan menyetujui secara bebas apa saja asalkan tidak bertentangan dengan hukum, keutuhan atau kepentingan umum. Kedua, menurut undang-undang, suatu kontrak yang sah harus memenuhi syarat-syarat tertentu yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu Pasal 1320 KUHPerdota.²⁸

- 1) ada kesepakatan antara para pihak;
- 2) Kehadiran keterampilan di antara pihak
- 3) Ada pihak tertentu
- 4) Kehadiran Kekuasaan yang Sah atau Sah

b. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas ini disebut juga asas kepastian hukum. Dasar dari *Pacta Sunt Servanda* juga merupakan penjabaran dari Pasal 1338 Ayat 1

²⁸ Pasal 1320 KUH Perdata

KUHPerdata. Implikasi dari prinsip ini adalah bahwa para pihak yang mengadakan kontrak berkewajiban untuk menegakkan syarat-syarat kontrak sebagaimana mereka berkewajiban untuk menegakkan hukum. Kontrak adalah hukum yang mengikat para pihak.²⁹

c. Asas Konsensualisme Atau Kesepakatan

Suatu perjanjian atau kehendak para pihak merupakan syarat tanpa syarat yang harus dipenuhi untuk menjamin keabsahan perjanjian tersebut. Asas ini diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Makna dari asas ini adalah bahwa ketika suatu kesepakatan dicapai antara para pihak, pada dasarnya adalah sah, mengikat dan sah, meskipun tidak secara tertulis. Dengan kata lain, kontrak tersebut sudah mempunyai akibat hukum, yaitu dikeluarkannya hak dan kewajiban para pihak.

d. Asas Kepribadian

Asas ini menyatakan bahwa suatu perjanjian hanya mengikat para pihak secara pribadi dan tidak mengikat pihak lain yang tidak mencapai kesepakatan. Asas ini dapat ditelusuri kembali ke Pasal 1315 KUHPerdata, yang menyatakan, "Pada umumnya tidak seorang pun mengikatkan diri untuk dirinya sendiri atau menuntut diadakannya janji-janji selain dirinya sendiri". Pasal tersebut menegaskan bahwa "perjanjian itu hanya berlaku antara para pihak., mereka memukulnya."

²⁹ Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata.

e. Asas Itikad Baik

Itikad baik dalam prinsip ini berarti para pihak saling jujur dan saling percaya serta tidak ada niat untuk menipu pihak lain dalam mencapai kesepakatan. Asas itikad baik juga diatur dalam Pasal 1338 Ayat 3 KUHPerdara bahwa “perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik”.

3. Bentuk Perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu kontrak dalam arti luas, menyatakan bahwa kontrak adalah perbuatan satu orang atau lebih yang mengikat satu orang atau lebih.³⁰ Perjanjian sempit, di sisi lain, adalah perjanjian di mana dua atau lebih pihak berkomitmen untuk menyelesaikan masalah properti yang penting. Kontrak atau perikatan juga dapat diartikan sebagai hubungan hukum (keuangan) antara dua orang di mana yang satu memberi hak kepada yang lain untuk menuntut sesuatu dari yang lain dan yang lain berkewajiban untuk memenuhi permintaan itu.

Kontrak dapat dibagi menjadi dua jenis: tertulis dan lisan.

a. Perjanjian Tertulis

Perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dibuat secara tertulis oleh para pihak, perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat secara lisan oleh para pihak (kesepakatan para pihak), dan ada tiga bentuk perjanjian tertulis:

³⁰ J. Satrio. *Hukum perikatan, Perikatan yang lahir dari Perjanjian kedua* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm 3.

- 1) Kontrak tercela yang hanya ditandatangani oleh mereka yang terlibat. Kontrak hanya mengikat para pihak dan tidak memiliki kekuatan untuk mengikat pihak ketiga. Dengan kata lain, jika kontrak ditolak oleh pihak ketiga, pihak dalam kontrak, atau salah satu pihak, wajib memberikan bukti yang diperlukan bahwa keberatan pihak ketiga tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan.
- 2) Perjanjian dengan notaris untuk mengesahkan tanda tangan para pihak. Fungsi satu-satunya kesaksian notaris pada suatu dokumen adalah untuk membuktikan keaslian tanda tangan para pihak. Namun, kesaksian tersebut tidak mempengaruhi keabsahan hukum dari isi kontrak. Namun, mereka yang menyangkal ini harus membuktikan penolakan mereka.
- 3) Perjanjian yang dibuat oleh notaris di hadapan notaris dalam bentuk akta notaris. Akta notaris adalah akta yang dibuat dihadapan pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang adalah notaris, camat, PPAT, dll. Jenis dokumen ini adalah bukti yang sempurna tidak hanya bagi pihak-pihak yang terlibat, tetapi juga bagi pihak ketiga. Jelas dari pihak ketiga, bentuk atau sifat kontrak, bahwa notaris atau kontrak pra-notaris adalah kontrak yang mengikat secara hukum yang dapat dibuat secara hukum atau peradilan.³¹

³¹ *Ibid. Hlm 32*

Akta Otentik memiliki tiga fungsi:³²

1. Sebagai bukti bahwa para pihak telah mencapai kesepakatan tertentu.
2. Sebagai bukti bahwa apa yang tertulis dalam kontrak adalah tujuan atau keinginan para pihak.
3. Sebagai bukti kepada pihak ketiga yang sesuai dengan maksud para pihak pada waktu tertentu, kecuali dinyatakan lain. Sehubungan dengan fungsi akta notaris tersebut di atas, maka alat bukti otentik adalah akta notaris, karena berfungsi sebagai alat bukti dalam hal terjadi suatu masalah dengan akad atau akad.

b. Perjanjian Lisan

Kontrak lisan adalah kontrak yang telah disepakati secara lisan oleh kedua belah pihak. Tidak seperti kontrak tertulis, kontrak lisan tidak merinci persyaratan atau konten yang disepakati secara tertulis. Namun, perjanjian lisan dianggap sah secara hukum, sama seperti perjanjian tertulis. Bahkan, kita sering menemukan kesepakatan verbal dalam hidup kita. Misalnya, jika Anda menjual produk kepada konsumen, Anda terikat oleh kontrak penjualan dengan konsumen yang membeli produk tersebut, meskipun tidak ada perjanjian tertulis.³³ Atau mungkin Anda memberi teman dekat uang muka dan tanpa sadar terikat oleh kontrak utang. Anda adalah kreditur dan teman Anda adalah

³² Teguh Səmudrə, *Hukum Pembuktian Dələmə Acərə Perdətə*, Bəndung: Alumni 2012. Hlm. 22

³³ R. Setiəwan. *Pokok-Pokok Hukum perikətən Pertəmə* (Bəndung: Putrə A. Bərdin, 1999), hlm 49

debitur. Anda memiliki hak untuk membayar hutang dari teman Anda tanpa persetujuan tertulis.

4. Syarat Sah Perjanjian

Pasal 1320 KUHPerdara menetapkan syarat sahnya suatu kontrak sebagai berikut.

- a. setuju dengan mereka yang mengikatkan diri
- b. Kemampuan untuk terlibat
- c. spesifik
- d. yaitu alasan yang bagus

Tentang adanya suatu perjanjian, Pasal 1321 KUHPerdara menjelaskan bahwa tidak ada perjanjian yang sah jika dibuat karena kesalahan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.

Menurut Abdulkadir, Muhammad menggunakan istilah kesepakatan kehendak antara para pihak untuk mencapai kesepakatan (konsensus) tentang syarat-syarat kesepakatan. Kesepakatan kehendak adalah kesepakatan antara para pihak mengenai pokok perjanjian bahwa apa yang diinginkan oleh salah satu pihak juga diinginkan oleh pihak lainnya. Sebelum mencapai kesepakatan, para pihak biasanya bernegosiasi, di mana yang satu memberi tahu yang lain tentang pokok perjanjian dan persyaratannya, dan yang lain mengungkapkan keinginannya sampai kesepakatan tercapai.³⁴ Kehendak dapat diungkapkan secara bebas atau tersirat, tetapi tujuannya adalah agar para pihak menyetujui apa yang

³⁴ *Abdulkadir muhhamad. Op, Cit. Hlm 79*

mereka inginkan. Persetujuan untuk sebuah wasiat adalah gratis. Dengan kata lain, tidak ada paksaan atau tekanan dari berbagai pihak, dan didasarkan atas kehendak sukarela para pihak.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dan empiris.

Penelitian hukum normatif adalah metode penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran dari aspek normatif berdasarkan logika hukum. Logika ilmiah dalam penelitian hukum normatif berpijak pada bidang keilmuan dan yurisprudensi normatif, yaitu yurisprudensi yang subjeknya adalah hukum itu sendiri.³⁵ Dalam yurisprudensi semacam ini, hukum sering dipahami sebagai yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan, atau hukum dikonseptualisasikan sebagai aturan atau norma, standar perilaku manusia yang dianggap pantas.³⁶

Penelitian hukum empiris adalah metode penelitian yang mengkaji berfungsinya undang-undang atau aturan-aturan dalam kaitannya dengan penerapannya dalam bidang sosial. Metode penelitian ini disebut juga penelitian hukum sosiologis karena juga melakukan penelitian tentang hubungan manusia yang hidup dalam kehidupan yang berhubungan dengan orang lain dan masyarakat. Untuk realitas yang terekam di masyarakat, perusahaan, atau instansi pemerintah. Menurut Ronny Soemitro, penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah penelitian hukum yang menggunakan

³⁵ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bøyumedià, Məlàng, 2016. hlm 57.

³⁶ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Røjð Grəfindo Persədd, Jəkərtə. 2006.

data primer atau data yang diambil langsung dari sumbernya. Studi empiris terutama meneliti data primer.³⁷

B. Pendekatan Penelitian

Untuk memenuhi standar ilmiah dan dapat menjawab pertanyaan penelitian ini, pendekatan berikut digunakan dalam penelitian ini.

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan legislatif adalah pendekatan yang menggunakan peraturan perundang-undangan, yaitu mempertimbangkan dan menganalisis apa yang terkait dengan peraturan perundang-undangan.

2. Pendekatan sosiologis (*sosiologis approach*)

Pendekatan sosiologis adalah suatu kajian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan hukum empiris dengan langsung membahas pokok permasalahan yang bersangkutan.

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum Dan data

1. Jenis Dan Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Sumber hukum primer adalah sumber hukum yang otoritatif. Artinya, ia memiliki kewenangan yang merupakan hasil dari suatu tindakan atau kegiatan oleh otoritas yang berwenang.³⁸ Peraturan Perundang-undangan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu:

³⁷ Ronny Hanitjo Soemitro, *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.

³⁸ Mukti Fajär & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2010, hal: 157.

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder adalah sumber hukum yang menjelaskan tentang sumber hukum primer. Bahan hukum sekunder meliputi:

1. Buku akademik tentang perlindungan hukum konsumen dalam hal pemutusan hubungan kerja secara sepihak
2. Jurnal Hukum Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Hal Pemutusan Hubungan Sepihak
3. Hasil penelitian sampai saat ini

c. Bahan Hukum Tersier

Sumber Hukum Tersier, yaitu: Bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan sumber hukum primer dan sekunder seperti: Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

2. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian hukum adalah yang berasal langsung dari praktik.³⁹ Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang diperoleh dalam survei langsung dari sumber baik informan maupun responden, memastikan bahwa data dan informasi yang

³⁹ *Ibid*, hal:192.

diperoleh akurat dan dapat diperhitungkan. Informan terdiri dari pemangku kepentingan dalam negeri dan responden terdiri dari konsumen jasa rumah tangga atau masyarakat pengguna jasa.

b. Data Sekunder

Data sekunder berfungsi untuk melengkapi atau mendukung data primer. Menurut Soerjono, data sekunder adalah data yang meliputi dokumen resmi, buku, bahkan hasil penelitian berupa laporan.⁴⁰

D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Data

Ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Dalam melakukan penelitian ini, kami menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Seni pengumpulan dokumen hukum dilakukan melalui penelusuran kepustakaan dokumen hukum: dokumen hukum primer, dokumen hukum sekunder, dan dokumen hukum tersier.⁴¹

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara atau sesi tanya jawab yang dilakukan secara langsung antara peneliti dengan responden atau nara sumber untuk memperoleh informasi.⁴² Observasi, dengan kata lain observasi, yaitu kegiatan suatu proses atau objek yang dimaksudkan untuk merasakan, mengetahui, dan

⁴⁰ Soerjono Sukanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press: Jakarta, 2017, hal:12.

⁴¹ Mukti Fajdar & Yulianto Achmad, *Op., Cit.*, hal:160.

⁴² *Ibid.* hal:161.

memahami pengetahuan tentang suatu fenomena atas dasar pengetahuan dan gagasan yang telah diketahui sebelumnya, untuk melanjutkan penelitian. memperoleh informasi yang diperlukan untuk Wawancara adalah salah satu teknik yang paling umum dan banyak digunakan dalam penelitian hukum empiris.

E. Teknik Analisis Bahan Hukum dan Data

Setelah bahan dan data hukum terkumpul, peneliti mengidentifikasi dan memilih bahan hukum dan data yang relevan dengan masalah yang diteliti. Setelah itu, dokumen dan data hukum dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu melakukan analisis hukum berdasarkan dokumen penilaian dan hasil wawancara dengan responden dan penyedia informasi, dan data diperoleh sesuai dengan dokumen yang diperlukan. Tampilan dalam baris kata atau string. Hasilnya dapat digunakan sebagai panduan untuk menyelesaikan masalah yang diselidiki. Setelah menganalisis bahan dan data hukum, kami menarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari fakta umum ke fakta khusus.

F. Jadwal Penelitian

Berikut ini adalah rencana penelitian dari tahap persiapan hingga tahap penulisan laporan yang disusun oleh peneliti, dan ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

NO	KEGIATAN	BULAN				
		2021	2021	2022	2022	2022
		NOV	NOV	MEI	JUNI	JULI
1.	Tahap Persiapan Penelitian					
	A.Peyusunan Dan Pengajuan Judul	■				
	B.Pengajuan Proposal	■	■			
	C.Perizinan Penelitian			■		
2.	Tahap Pelaksanaan					
	A.Pengumpulan Data			■		
	B.Analisis Data			■		
3.	Tahap Laporan				■	■