

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei di atas, kami dapat menyimpulkan sebagai berikut.

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jaringan Indihome berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah: Kewajiban mengganti kerugian kepada pelaku usaha. Apabila pengusaha tidak membayar ganti rugi, konsumen dapat menempuh jalur hukum berupa gugatan melalui proses peradilan atau di luar pengadilan.
2. Pelaksanaan kontrak pemasangan Indihome Service di PT. Wilayah Telkom Selong dengan konsumen merupakan perjanjian tertulis dan perjanjian tersebut berupa perjanjian baku.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran:

1. Mengingat salah satu tujuan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kapasitas dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, maka diperlukan tindakan nyata yang bertujuan untuk memberdayakan konsumen. Upaya tersebut dilakukan melalui penyuluhan, seminar, atau iklan layanan masyarakat yang mendorong masyarakat untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Hal ini penting untuk menghindari risiko hukum yang timbul dari ketidaktahuan konsumen akan kewajibannya.

2. Saya menantikan PT. Telekom mampu menyesuaikan kontrak baku agar tidak bertentangan dengan pasal 18 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Amiruddin Dan H. Zainal Asikin, 2006, Pengantar Metode Penelitian Hukum, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Fajar, Mukti & Yulianto Achmad. 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Gunawan. Johannes. 2008, *Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi*, Bandung: PT Rosda Dan Jayapura.
- Ibrahim, Johnny. 2016, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Malang.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Muhammad, Abdulkadir. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung:Citra Aditya Bakti
- Nasusion, Az. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Daya Widya.
- Rosmawati. 2018 *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Samudra, Teguh, 2012. *Hukum Pembuktian Dalam Acara Perdata*, Bandung: Alumni.
- Satrio, J. 2001. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Kedua* Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Setiawan, R. 1999. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan Pertama* (Bandung: Putra A. Bardin.
- Shidarta, Arief. 2007. *Teori Hukum Dan Filsafat Hukum*, Bandung: Refika Aditama.

Sidabalog, Janus. 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Soemitro, Ronny Hanitijo. 2010, *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif Dan Empiris)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sukanto, Soerjono. 2017 *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press: Jakarta.

Sunyoto, Danang. 2006. *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Zulham. 2016 *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta: Kencana 2016.

B. JURNAL

Barkatullah, Abdul Halim. 2007 “*Urgensi Perlindungan Hak Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce*”. *Jurnal Hukum*, Vol. 2, No. 14. 247-270

Marianus Gaharpung. 2000. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, *Jurnal Yustika*. Vol 3

Nadhril Adabi. 2020. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok*. *Jurnal Manajemen* 12 (1), 32-39.

Ndun, Lia Aris Yanti. 2019. *Analisis Pengaruh E-Cervice Quality Dan Percived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. 3 (1)

C. Peraturan Perundangan

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (Sebelum dan Sesudah Amandemen Ke-4)

KUHPerdata Pasal 1320 JO 1338 “Kebebasan Berkontrak”

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. LN. 1999/ No. 22, TLN No. 3821 LL SETNE: 35 HLM

D. Internet

<http://pratiwiaws.blogspot.com/2018/10/produk-dan-layanan-pt-telekomunikasi.html> diakses pada 17 Juli 2022

Supriadi, Dedi. 1996. *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, (Bandung: STT Telkom dan PT. Rosda dan Jayaputra).[https:// Indihome.Co.Id/Internet Fiber](https://Indihome.Co.Id/Internet%20Fiber) diakses pada 1 Januari 2022.





Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

**SURAT PERNYATAAN BERLANGGANAN INDIHOME**

Saya Yang Bertandatangan Di bawah ini :

Pada hari ini,, Tanggal.....Bulan..... Tahun 2021.

Nama Pelanggan :
 No Kartu Identitas :
 Alamat Pelanggan :
 Email :

dengan ini secara sadar dan tanpa tekanan menyatakan hal-hal sebagai berikut:

1. Layanan IndiHome akan saya gunakan sesuai dengan ketentuan di dalam Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome, berikut lampiran dan perubahannya.
2. Saya tidak akan melakukan Penjualan Kembali/*Resale Bandwidth* Layanan IndiHome baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome dan tidak akan melakukan pemindahan, perubahan, dan/atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan dan Layanan IndiHome.
3. Saya bersedia berlangganan Layanan IndiHome dengan minimal jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak Layanan IndiHome berstatus Aktif. Apabila saya memutuskan untuk memutuskan Kontrak Berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan, maka saya bersedia dikenakan dan membayar Denda Pengakhiran senilai Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah).
4. Saya bersedia membayar Biaya Pemasangan Baru kepada TELKOM sejumlah Rp. 550.000,- (lima ratus lima puluh ribu Rupiah) setelah perangkat Layanan Indihome terpasang.
5. Saya bersedia menanggung semua ganti rugi, sanksi pidana, dan/atau sanksi administratif akibat pelaksanaan Penjualan Kembali/*Resale Bandwidth* secara illegal dan penyalahgunaan Layanan IndiHome untuk kegiatan yang bertentangan dengan Kontrak Berlangganan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, secara sadar, dan tanpa tekanan. Surat Pernyataan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome.

- Saya setuju dengan Syarat dan Ketentuan yang berlaku di dalam Surat Pernyataan ini dan Kontrak Berlangganan Layanan Indihome

Pelanggan Indihome

 No. Hp:

**BERITA ACARA TINDAKLANJUT HASIL TEMUAN
TINDAKAN PENJUALAN KEMBALI (*RE-SALE*) DAN/ATAU
PENYELENGGARAAN JASA *INTERNET SERVICE PROVIDER*(ISP) ILEGAL
TERHADAP LAYANAN INDIHOME**

Pada hari ini tanggal bulan tahun **dua ribu dua puluh**, bertempat ditelah dilakukan kesepakatan bersama antara **Pihak-Pihak** sebagai berikut:

1. **PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk**, suatu perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi yang dibentuk dan didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, berdomisili di Bandung, Jawa Barat, Jalan Japati Nomor 1 Bandung, 40133, yang dalam Berita Acara ini diwakili secara sah oleh selaku (selanjutnya disebut "**TELKOM**"); dan
2.,warga Negara Republik Indonesia, berdomisili di Tempat Lahir Tanggal Lahir Nomor KTP yang juga berlaku sebagai Pelanggan Layanan IndiHome, dengan Nomor Pelanggan dalam Berita Acara ini bertindak untuk dan atas nama diri sendiri, (selanjutnya disebut "**PELANGGAN**").

Selanjutnya **TELKOM** dan **PELANGGAN**, masing-masing disebut sebagai **Pihak** dan secara bersama-sama disebut **Para Pihak**.

Masing-masing Pihak terlebih dahulu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi ("**UU Telekomunikasi**"), khususnya Pasal 11 ayat (1) UU Telekomunikasi yang mengatur bahwa penyelenggaraan Telekomunikasi memerlukan perizinan dari Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana pelanggaran ketentuan dimaksud diancam dengan pidana berupa penjara dan/atau denda;
2. Syarat dan Ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ("**Kontrak Berlangganan**"), khususnya pada ketentuan mengenai Larangan **PELANGGAN**, pada pokoknya mengatur bahwa **PELANGGAN** dilarang melakukan aktivitas jual kembali (*Resale Bandwidth*) baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari **TELKOM**.
3. Petugas **TELKOM** telah melakukan pengecekan di Lokasi Pelanggan dan menemukan temuan aktivitas jual kembali (*Resale Bandwidth*) Layanan IndiHome secara illegal **dengan bukti-bukti sebagaimana terlampir**.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas didukung dengan bukti-bukti fisik maupun non fisik terhadap pelanggaran dimaksud, **Para Pihak** dalam kedudukannya sebagaimana tersebut di atas menyatakan sepakat dengan hal-hal sebagai berikut:

1. PELANGGAN mengakui, secara sadar dan tanpa tekanan, telah melakukan aktivitas jual kembali (*Resale Bandwidth*) Layanan IndiHome secara ilegal dan tanpa izin sebagaimana diatur pada Pasal 11 ayat (1) UU Telekomunikasi.
2. PELANGGAN mengakui, secara sadar dan tanpa tekanan, telah melakukan aktivitas jual kembali (*Resale Bandwidth*) Layanan IndiHome secara ilegal dan tanpa izin TELKOM serta tanpa didasari oleh perjanjian jual kembali (*re-sale*) antara PELANGGAN dengan TELKOM.
3. Sebagai bentuk sanksi terhadap aktivitas jual kembali (*Resale Bandwidth*) Layanan IndiHome secara ilegal oleh PELANGGAN sebagaimana diuraikan pada butir 1 dan 2 di atas dan Hak Pengenaan Sanksi oleh TELKOM berdasarkan ketentuan Sanksi dalam Kontrak Berlangganan, Para Pihak sepakat sebagai berikut:
 - a. TELKOM akan melakukan pemutusan Kontrak Berlangganan untuk Layanan IndiHome dengan Nomor Pelangganatas nama (“**Layanan IndiHome PELANGGAN**”) terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Berita Acara ini;

Atau

- TELKOM akan melakukan *Downgrade* Layanan IndiHome dengan Nomor Pelangganatas nama (“**Layanan IndiHome PELANGGAN**”) terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Berita Acara ini. Pelanggan menyatakan dan sepakat bahwa Berita Acara ini merupakan dasar TELKOM dalam melakukan *Downgrade* Layanan IndiHome PELANGGAN;
- b. TELKOM akan me-nonaktifkan akses dan/atau keberlangsungan Layanan IndiHome PELANGGAN, terhitung *sejak tanggal ditandatanganinya Berita Acara ini; (***waktu dapat disesuaikan**)
 - c. PELANGGAN wajib melakukan pengembalian *Customer Premises Equipment* (CPE) yang disewakan Telkom berupa Modem, *Optical Network Terminal* (ONT), *Set Top Box* (STB), Decoder, *Low Noise Block* (LNB), serta perangkat pendukung lainnya (jika ada), paling lambat 3x24 jam terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Berita Acara ini;
 - d. Bahwa atas tindakan yang dilakukan pada huruf a, b dan c. PELANGGAN dengan ini melepaskan dan tidak akan mengajukan tuntutan (termasuk tidak terbatas tuntutan ganti rugi) kepada TELKOM.
4. PELANGGAN menjamin akan bertanggung jawab, melepaskan, dan melindungi TELKOM dari segala tuntutan dari pihak ketiga manapun terhadap pemutusan Layanan IndiHome oleh TELKOM yang didasarkan pada kesalahan PELANGGAN berdasarkan Berita Acara ini.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengans ebenar-benarnya dan sekaligus sebagai penyelesaian atas temuan di lapangan terhadap Pelaksanaan aktivitas jual kembali (*Resale Bandwidth*)

Layanan IndiHome secara ilegal dan/atau Penyelenggaraan *Jasa Internet Service Provider* (ISP) secara ilegal.

PT TELKOM

PELANGGAN





PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS HUKUM

67

Website : <http://www.fh.ummat.ac.id> Email : fakum.umm@gmail.co.id
Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.1 Telp. (0370) 633723 Fax. (0370) 641906 Pagesangan Mataram
Nusa Tenggara Barat

KARTU PEMBIMBINGAN PENULISAN PROPOSAL/SKRIPSI

Nama : RIZKI VAHYU SAPUTRA
NIM : 618110212
Program studi : ILMU HUKUM
IPK : 3,35

Dosen PS I : DR. LEUSABI. SH.MH Dosen PS II : EDI YANTO. SH.MH

NO.	TANGGAL	MATERI / BAB	TANDA TANGAN	
			PS. I	PS. II
1.	10/7/22	REVISI BAB IV		
2.	14/7/22	REVISI FOOTNOTE		
3.	18/7/22	BAB V		
4.	24/7/22	SKRIPSI ACC		
5.	24/7/22	BAB V		
6.	23/7/22	DAFTAR PUSTAKA		
7.	25/7/22	SKRIPSI ACC		
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				

Dekan / Ketua Prodi,