

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**ANALISIS PERJANJIAN BAKU (*STANDARD CONTRACT*)
INDOSAT OOREDOO PASCABAYAR BERDASARKAN
UNDANG–UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH:

TITA DWI FATIMAH WANGGAI

2017200054

PEMBIMBING:

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

ttd

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan,

Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H.,M.Hum.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Tita Dwi Fatimah Wanggai

NPM : 2017200054

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“ANALISIS PERJANJIAN BAKU (*STANDARD CONTRACT*) INDOSAT OOREDOO PASCABAYAR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:


- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 28 Juli 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Tita Dwi Fatimah Wanggai

2017200054



ABSTRAK

Indosat Ooredoo merupakan salah satu perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Indosat Ooredoo menyediakan layanan salah satunya yaitu kartu seluler pascabayar. Pascabayar memiliki arti bahwa apabila memilih kartu pascabayar maka dapat sepenuhnya menikmati produk yang diinginkan baru kemudian membayarnya. Dalam menjalankan usahanya Indosat Ooredoo terdapat ketentuan antara kedua belah pihak yaitu Indosat Ooredoo dan konsumen yang mana kedua belah pihak tersebut harus mematuhi ketentuan, syarat dan ketentuan ini merupakan perjanjian baku yang dirumuskan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan biasanya mengandung klausul sepihak, yaitu menguntungkan salah satu pihak yaitu pihak yang membuat perjanjian baku. Dalam prakteknya, syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian seringkali melanggar pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengandung klausula baku. Hal tersebut tidak terkecuali ditemukan di dalam syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Indosat Ooredoo, yang mana masih ditemukan sejumlah pengalihan, pembatasan dan pembebasan tanggung jawab pihak Indosat Ooredoo yang harus ditanggung oleh konsumen. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis akan menggunakan jenis penelitian yuridis normatif untuk mengetahui dan mengkaji penyebab ketidakselarasan mengenai klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang belum terlaksanakan dengan baik, terutama ketentuan Pasal 18 tentang pencantuman klausula baku.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, Klausula Baku, Klausula Eksonerasi, Indosat Ooredoo, Pascabayar.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul, “**Analisis Perjanjian Baku (*Standard Contract*) Indosat Ooredoo Pascabayar Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**” tepat pada waktunya. Selesaiannya penulisan hukum ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta doa yang diberikan kepada Penulis. Dengan ini Penulis akan menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kepada Kedua Orang tua serta kakak dan adik saya, yakni Papa, Mama, Kakak Ais dan Adik Chelsea yang selalu memberikan banyak sekali doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada Penulis dalam menyelesaikan Penulisan hukum ini dan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
2. Kepada semua anggota *Wanggai's Family* yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan baik secara doa, nasihat dan semangat kepada Penulis.
3. Kepada Bapak Prof. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing Penulis selama satu semester, dan akhirnya Penulis bisa menyelesaikan penulisan hukum. Terima Kasih atas arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan Penulis di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
4. Kepada Bapak Karolus E. Lature, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing proposal penulisan hukum yang telah membimbing penulis disaat penyusunan awal penulisan hukum ini.
5. Kepada Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen wali Penulis yang dengan sabar memberikan bantuan, informasi, dan dukungan bagi Penulis dalam merancang rencana-rencana dalam perkuliahan.

6. Kepada “*chalamet*”, yakni Xena Wanggai dan Keisha Wanggai terima kasih selalu meberikan semangat dan dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
7. Kepada Santa Ell, Mega Putri dan Gadis selaku teman – teman penulis yang sama-sama berjuang dari semester awal perkuliahan, mengikuti organisasi, sampai sekarang. Terima kasih atas semangat dan dukungan selama masa perkuliahan dan penulisan hukum ini. *I know we can do it!* Sukses selalu untuk kalian bertiga.
8. Kepada Mikha-El Caesar Adine Mackbon, terima kasih yang sudah setia menemani, menghibur, mendengarkan dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan penulisan hukum ini. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan bantuannya sehingga penulisan mampu menyelesaikan penulisan hukum ini.
9. Kepada “Tim J” yakni, Pravitasari Utami dan Calvin Hardian selaku teman dekat penulis pada saat penulisan hukum ini. Terima kasih selalu membantu, menyemangati, menghibur dan memberikan informasi – informasi penting sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Kepada teman- teman, mentor, dan alumni Komunitas Mahasiswa Peradilan Semu Nasional yang tidak dapat Penulis sebut satu per satu, atas bantuan, bimbingan, saran, dan pengetahuan yang dibagikan kepada Penulis selama menempuh studi ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
11. Kepada teman-teman Himpunan Program Studi Ilmu Hukum Periode 2020, karena telah memberikan Penulis kesempatan untuk terus belajar dalam organisasi. Terima Kasih atas pelajaran dan pengalaman yang tidak akan pernah saya lupa.
12. Kepada seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang luar biasa kepada Penulis selama menjalankan pendidikannya di Universitas Katolik Parahyangan.

13. Kepada Staff Tata Usaha dan Pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, yang telah membantu Penulis selama dibangku perkuliahan serta dalam menyelesaikan Penulisan Hukum.
14. Kepada semuanya yang tidak dapat Penulis tulisakan dalam lembar ini yang sudah ikut membantu Penulis untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
15. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, or just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna dan terbilang cukup sederhana dan masih banyak kekurangan. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi setiap orang yang membacanya.

Bandung, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	9
3. Tujuan Penelitian.....	9
4. Metode Penelitian.....	9
5. Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	13
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	13
1. Hukum Perlindungan Konsumen	13
1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
1.2 Asas–Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2. Pihak – Pihak Dalam Perlindungan Konsumen	18
2.1 Konsumen.....	18
2.2 Pelaku Usaha.....	20
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak	23
3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	23
3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
4. Pengaturan Mengenai Perjanjian Baku.....	27
4.1 Pengertian Perjanjian.....	27
4.2 Pengertian Perjanjian Baku.....	30
4.2.1 Ciri – Ciri dan Syarat Perjanjian Baku	32
4.3 Pengertian Klausula Baku	34
4.3.1 Ciri – ciri dan Syarat Klausula Baku.....	35

4.3.2 Peraturan Pencantuman Klausula Baku	35
4.4 Klausula Eksonerasi	37
BAB III.....	40
TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO.....	40
1. Tinjauam Umum Mengenai Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo	40
2. Klausula Baku dalam Syarat Dan Ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo	42
2.1 Definisi	42
2.2 SIM Card	43
2.3 Data Pelanggan	44
2.4 Layanan Telekomunikasi.....	45
2.5 Penagihan.....	47
2.6 Pembatasan Plafon Tagihan, Biaya dan Pembayaran	48
2.7 Pembatasan Tanggung Jawab	50
2.8 Pemblokiran dan Pengakhiran Berlangganan	51
2.9 Lain-lain.....	52
BAB IV	54
ANALISIS PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	54
1. Kajian Perjanjian Baku dan Klausula Baku dalam syarat dan ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo.....	54
1.1 Para Pihak Dalam Perjanjian Baku dan Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo	55
2. Analisis Perjanjian Baku dan Klausla Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan Pasca Bayar Indosat Ooredoo	59
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
1. Kesimpulan	70
2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan pengetahuan dan teknologi berkembang dengan sangat pesat, hal tersebut dapat terlihat dengan banyaknya peralatan canggih dan modern yang beredar di pasaran. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini juga berdampak pada kebutuhan masyarakat. Telepon seluler yang sekarang digunakan secara umum dahulu merupakan barang mewah dan kebutuhan tersier. Namun, saat ini hampir semua orang memiliki telepon seluler sebagai alat komunikasi, tidak terbatas hanya pada kalangan atas, dari anak – anak hingga orang dewasa memiliki telepon seluler. Oleh karena itu, pada saat ini kebutuhan pada telepon seluler dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan pada telepon seluler semakin berkembang oleh karena itu industri jasa telekomunikasi ikut berkembang. Sebuah telepon seluler tidak dapat berfungsi secara maksimal apabila tidak terdapat kartu seluler di dalamnya. Keadaan ini menciptakan peluang yang sangat besar dalam bidang industri jasa telekomunikasi, jasa telekomunikasi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya operator seluler yang bersaing dalam bisnis ini. Prospek pasar yang potensial dan kebutuhan tinggi akan komunikasi, menyebabkan bisnis jasa telekomunikasi memiliki daya tarik yang tinggi. Namun, akibat dari banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi, maka terciptalah persaingan pasar yang ketat, sehingga banyak produk dengan segala keunggulannya ditawarkan kepada masyarakat. Untuk tetap eksis dalam persaingan yang ketat ini, perusahaan berlomba untuk menawarkan pilihan yang menarik kepada masyarakat.

Salah satu perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia adalah Indosat, Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai perusahaan penanaman modal asing pertama di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi internasional melalui satelit internasional. Pada tahun 1980 Indosat berkembang menjadi perusahaan telekomunikasi internasional pertama yang dibeli dan dimiliki 100% oleh Pemerintah Indonesia. Seiring berjalannya waktu Indosat terus berkembang menjadi salah satu operator telekomunikasi terkenal di Indonesia. Hingga pada tahun 2015 Indosat resmi berganti nama menjadi Indosat Ooredoo.¹ Memang Indosat Ooredoo tidak sendiri dalam persaingan bisnis telekomunikasi di Indonesia. Meskipun memiliki beberapa pesaing yang juga menawarkan keunggulan produknya, tetapi produk dan layanan dari Indosat Ooredoo merupakan yang paling cocok bagi mayoritas masyarakat Indonesia. Kerja sama dengan berbagai perusahaan teknologi menjadi salah satu cara Indosat Ooredoo untuk terus membenahi diri, karena memang perkembangan teknologi senantiasa terus berkembang dengan pesatnya. Setidaknya terdapat 6 keunggulan Indosat Ooredoo dibanding yang lain. Tentunya Indosat Ooredoo berusaha berkonsentrasi memberikan layanan terbaik yang diperlukan oleh masyarakat Indonesia pada umumnya. Berikut 6 (enam) keunggulan Indosat Ooredoo dibanding yang lain.²

1. Internet yang luas dan merata. Kebutuhan internet saat ini memang dapat dikatakan sangat vital. Berbagai kebutuhan serta proses dari kehidupan saat ini sangat lekat dengan internet. Dengan kebutuhan tersebut, Indosat Ooredoo sadar harus memberikan layanan terbaik dengan jaringan internet terbaik pula bagi para penggunanya.
2. Sisa kuota dapat digunakan. Permasalahan yang sering muncul dari operator lain adalah kuota yang masih melimpah sedangkan masa

¹ <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/company-profile/history> diunduh pada tanggal 9 Desember 2020 pukul 20.35 WIB.

² <https://satelindo.co.id/6-keunggulan-indosat-ooredoo-dibanding-yang-lain/> diunduh pada tanggal 17 Maret 2020 pukul 21.02 WIB.

waktunya sudah hampir habis. Indosat Ooredoo dengan Data Rollover memberikan kebebasan bagi para penggunanya untuk mengakumulasi sisa kuota yang ada untuk dilimpahkan ke periode berikutnya. Tidak perlu khawatir kuota yang masih banyak akan hangus karena akan memasuki masa tenggang.

3. Layanan *free streaming*. Saat ini streaming sudah menjadi salah satu hobi dan keseharian orang dalam memainkan *smartphone*-nya. Menonton film maupun mendengar lagu sudah menjadi hal yang sangat penting di *smartphone*, untuk itu Indosat Ooredoo memberikan layanan *Stream On*. Dengan layanan *Stream On*, Spotify untuk streaming ribuan lagu dari seluruh dunia dapat anda nikmati tanpa potongan kuota. Sama seperti Spotify, dapat juga menikmati layanan streaming film di Iflix, dan tanpa potongan kuota alias *free*.
4. *Postpaid* membuat pengeluaran pulsa terkoordinir. Dengan adanya layanan *Postpaid*, anda akan dikenakan biaya yang sama setiap bulannya dan dapat menikmati banyak layanan. Internet dengan kuota besar, gratis streaming hanya menjadi beberapa keunggulan dari banyaknya keunggulan lainnya.
5. Aplikasi myIM3 dapat membantu anda mengontrol layanan Indoasat Ooredoo.
6. Jaringan 4G terbaik di Indonsia saat ini.

Semakin cepat dan tumbuh Indosat Ooredoo menawarkan banyak produk yang disediakan oleh Indosat Ooredoo, salah satunya yaitu kartu seluler pascabayar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “pasca” memiliki arti “sesudah” jadi dari istilah pascabayar memiliki arti bahwa apabila memilih kartu pascabayar maka dapat sepenuhnya menikmati produk yang diinginkan baru kemudian membayarnya. Kartu pascabayar berbeda dengan kartu Prabayar, pada kartu Prabayar sebagai pengguna harus melakukan pembayaran terlebih dahulu diawal agar bisa menggunakan layanan.

Untuk menggunakan kartu pascabayar dapat dilakukan dengan proses pendaftaran. Indosat Ooredoo selaku pelaku usaha yang mencari profit, pihak Indosat Ooredoo menetapkan sejumlah syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo yang disediakan kepada konsumen sebelum melakukan pendaftaran. Agar kedua belah pihak diuntungkan, syarat dan ketentuan tersebut harus dipatuhi. Hubungan antara Indosat Ooredoo dengan konsumen didasarkan pada kesepakatan untuk mematuhi syarat dan ketentuan. Syarat dan ketentuan tersebut diartikan sebagai perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.

Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³ Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan hukum (*rechshandeling*) dalam hal mana satu pihak atau lebih mengikat diri terhadap satu atau lebih pihak lain.⁴ Berdasarkan pengertian tersebut maka perjanjian timbul atau terjadi karena adanya kata sepakat atau persetujuan kedua belah pihak untuk melakukan sesuatu sesuai kehendak para pihak. Berdasarkan pasal 1313 KUHPdata :

“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.”

Walaupun dalam membuat perjanjian diberikan kebebasan kepada para pihak untuk membentuk suatu perjanjian, pada dasarnya bahwa hukum perjanjian dalam KUHPdata mengandung ketentuan-ketentuan yang sifatnya memaksa (*dwingen, mandatory*) serta mempunyai sifat yang opsional.⁵ Munculnya ketentuan memaksa yang tercantum di dalam aturan hukum tentu membuat para pihak yang nantinya menetapkan suatu perjanjian tidak dapat serta merta dapat mengabaikan aturan perundang-

³ Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa: Jakarta, 2001, hlm. 57

⁴ M. Yahya Harahap, Segi – Segi Hukum Perjanjian, Alumni Bandung, 1982, hlm. 4.

⁵ Sartika Anggraini Djaman, Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Gadai Pada PT. Pengadaian (PERSERO), Jurnal Lex et Societatis Vol.I/No.1/Jan-Mrt/2003, hlm. 31.

undangan yang telah ada, melainkan harus tetap mengacu pada aturan–aturan yang telah diatur di dalam undang–undang.

Suatu perjanjian dapat berbentuk perjanjian negosiasi (*negotiated contracts*) atau perjanjian baku (*standardized contract*). Pada perjanjian negosiasi para pihak dalam perjanjian tersebut dapat melakukan negosiasi atau tawar menawar isi perjanjian sebelum kedua belah pihak sepakat dengan perjanjian.⁶ Sedangkan, seluruh klausula yang terdapat di dalam perjanjian yang sudah dibakukan terlebih dahulu oleh salah satu pihak dan pihak yang lainnya tidak memiliki kesempatan untuk melakukan perundingan disebut dengan perjanjian baku.⁷ Secara substansial dalam perjanjian baku hanya menuangkan hak dan membatasi kewajiban pihak yang lebih kuat sedangkan salah satu pihak yang lain hanya terpaksa menerima keadaan itu karena posisinya yang lemah.

Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satu diantaranya adalah adanya kontrak baku, dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang – Undang tersebut Pasal 1 ayat (10) disebutkan bahwa:⁸

“Klausul Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

⁶ Lukman Santoso, *Hukum Perikatan*, Setara Press, 2016, hlm. 71.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika: Jakarta, 2008, hlm. 139.

⁸ Muhamad Hasan Muaziz dan Achmad Busro, Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, *Jurnal Law Reform* Volume 11, Nomor 1 Tahun 2015, hlm. 75.

Saat ini dominasi pelaku usaha, dalam penyusunan perjanjian tidak dapat dipungkiri, dengan adanya klausula baku serta penggunaannya yang tidak dapat dipisahkan dari dunia usaha menjadikan isi perjanjian tersebut menjadi berat sebelah. Hal tersebut dapat dilihat dari penggunaan bahasa asing digunakan untuk menjelaskan isi dari kontrak tersebut, selain itu adanya klausula yang relatif kaku serta lemahnya data tawar pihak debitur atau konsumen dalam melakukan upaya untuk merubah isi dari kontrak tersebut.⁹ Perjanjian baku sering disebut pula sebagai kontrak dengan model *take it or leave it*. Artinya, konsumen sudah tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi kontrak. Menurut Prof. Johannes Gunawan, dalam pembuatan suatu kontrak, seharusnya diperhatikan prinsip keseketikaan (*contemporaneous*). Prinsip *contemporaneous* merupakan suatu prinsip yang menyatakan bahwa para pihak dalam sebuah kontrak harus telah mengetahui dan memahami ketentuan dan persyaratan dalam kontrak, sebelum atau setidaknya-tidaknya pada saat kontrak ditutup oleh para pihak. Dalam praktik, kontrak baku digunakan untuk transaksi yang bersifat cepat dan massal, sehingga seringkali dalam kenyataannya, pihak konsumen tidak sempat membaca secara detil isi kontrak sebelum menandatangani. Isi klausula baku dalam kontrak baku pada umumnya hanya diketahui dan dipahami oleh pihak pembuat kontrak/ pelaku usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perjanjian baku jelas melanggar atau bertentangan dengan prinsip *contemporaneous*.¹⁰ Di dalam perjanjian baku terdapat satu atau lebih ketentuan, dapat berupa pasal, yang disebut klausula baku/klausula standar (*standardized clauses/standardized terms*). Klausula baku dapat berisi klausula baku yang adil (*fair contract terms*), klausula baku yang tidak adil (*unfair contract terms*) yang disebut klausula eksonerasi (*exoneration clauses*) atau klausula eksepsi (*exemption clauses*).¹¹

⁹ *Id*, hlm. 82.

¹⁰ Rahel Octora, Aspek Hukum Pidana dan Hukum Kontrak terkait Tindakan Akses Daftar Kontak Debitur oleh Perusahaan P2P Lending dalam Rangka Penagihan Utang, *Recital Review* ol. 2 No.2 Tahun 2020, hlm. 118-119.

¹¹ Johannes Gunawan dan Bernadatte M. Waluyo, Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, hlm. 41.

Klausula eksonerasi adalah suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya.¹² Pencantuman klausula eksonerasi ini terjadi karena posisi para pihak dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang, sehingga salah satu pihak yang lebih kuat yang menentukan syarat dalam perjanjian, sementara di pihak lainnya dalam posisi terjepit dan sangat memerlukan perjanjian tersebut. Kondisi seperti inilah yang rentan menimbulkan adanya penyalahgunaan keadaan dari pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian terhadap pihak lainnya.¹³ Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (Kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada debitur, memiliki ciri sebagai berikut:¹⁴

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisi relatif kuat daripada debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Terdapat perjanjian baku pada syarat dan ketentuan yang diatur secara spesifik di dalam ketentuan layanan Indosat Ooredoo Pascabayar yaitu, Bagian mengenai pembatasan tanggung jawab¹⁵:

¹² Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung, hlm. 2.

¹³ Zakiyah, Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, Al'Adl, Volume IX Nomor 3, Desember 2017, hlm. 437

¹⁴ Jein Stevany Manumpil, Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Lex Privatum, Vol. IV/ No.3/Mar/2016, hlm. 36.

¹⁵ <https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/im3/syarat-ketentuan> diunduh pada tanggal 13 Desember 2020 pukul 18.20 WIB.

“Indosat Ooredoo tidak bertanggungjawab atas isi berita dan/atau informasi dan/atau data yang dimiliki Pelanggan dan/atau kehilangan data yang dikirim/diterima oleh Pelanggan kepada/dari pihak lain melalui jaringan telekomunikasi milik Indosat Ooredoo. Oleh karenanya, dengan ini Pelanggan membebaskan Indosat Ooredoo dari segala gugatan/tuntutan dari pihak manapun juga”

Pada bagian mengenai pembatasan tanggung jawab berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi sebab pada Pasal 18 ayat (1) huruf a bahwa:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”

Terdapat juga pada bagian mengenai lain – lain:¹⁶

“Indosat Ooredoo sepenuhnya berhak untuk mengubah, menghapus dan/atau menambah Syarat dan Ketentuan ini dari waktu ke waktu tanpa memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.”

Pada bagian mengenai lain – lain juga berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi sebab tercantum dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g menyebutkan bahwa:

“Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”

Pasal tersebut merupakan klausula baku yang terdapat dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh Indosat Ooredoo. Sehingga dalam hal ini melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal pencantuman klausula baku, dalam Pasal 18 ayat (1) disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang berisi pengalihan

¹⁶ *Id*

tanggung jawab (klausula eksonerasi), dan pelanggaran ketentuan ini mengakibatkan klausula tersebut batal demi hukum.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan judul :

“Analisis Perjanjian Baku (*Standard Contract*) Indosat Ooredoo Pascabayar Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

2. Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis hendak membahas pokok masalah yang akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:
Apakah syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat sesuai dengan Pasal 18 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
Untuk menemukan, memahami, mengkaji dan menganalisis bagaimana klausula baku yang terdapat dalam syarat dan ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo berdasarkan Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penulisan hukum dengan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum kepustakaan. Metode ini adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan

kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari segi normatifnya.¹⁷ Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum, berupa sumber hukum yang meliputi:

1. Sumber hukum primer yang merupakan sumber hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas, yang terdiri dari perundang – undangan, catatan–catatan resmi atau risalah dalam perundang – undangan dan putusan–putusan hakim.¹⁸
2. Sumber hukum sekunder ialah semua bahan hukum yang tidak bersifat otoritatif ataupun menimbulkan akibat hukum, melainkan bersifat persuasif atau inspiratif, namun layak menjadi rujukan bagi sumber hukum primer. Semua sumber atau bahan hukum sekunder itu kemudian digunakan sebagai bahan hukum tambahan bersifat tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer, yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang akan memberi petunjuk arah kemana peneliti membahas hukum positif dan fenomena yang terkait.¹⁹

5. Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan keseluruhan hasil penelitian, sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian yang akan digunakan, dan sistematika penulisan.

¹⁷ Jhony Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing: Surabaya, 2005, hlm. 57.

¹⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta, 1998, hlm. 117.

¹⁹ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2009, hlm 13-14.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini akan berisi uraian umum mengenai perlindungan konsumen dan perjanjian baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara menyeluruh, mulai dari pengertian hukum perlindungan konsumen, karakteristik, asas–asas hukum yang berhubungan serta penerapan khususnya dalam hal perjanjian baku serta klausula baku.

BAB III

TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan umum perjanjian baku dan klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo.

BAB IV

ANALISIS PERJANJIAN BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bagian ini berisi pembahasan mengenai perjanjian baku dan klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pembahasan akan dilakukan dengan mengacu pada Bab II dan Bab III. Hasil dari analisis akan digunakan Penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dalam Bab I.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan penulis serta saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan yang diajukan dalam skripsi ini.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**ANALISIS PERJANJIAN BAKU (*STANDARD CONTRACT*)
INDOSAT OOREDOO PASCABAYAR BERDASARKAN
UNDANG–UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH:

TITA DWI FATIMAH WANGGAI

2017200054

PEMBIMBING:

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

ttd

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan,

Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H.,M.Hum.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Tita Dwi Fatimah Wanggai

NPM : 2017200054

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“ANALISIS PERJANJIAN BAKU (*STANDARD CONTRACT*) INDOSAT OOREDOO PASCABAYAR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:


- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 28 Juli 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Tita Dwi Fatimah Wanggai

2017200054



ABSTRAK

Indosat Ooredoo merupakan salah satu perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Indosat Ooredoo menyediakan layanan salah satunya yaitu kartu seluler pascabayar. Pascabayar memiliki arti bahwa apabila memilih kartu pascabayar maka dapat sepenuhnya menikmati produk yang diinginkan baru kemudian membayarnya. Dalam menjalankan usahanya Indosat Ooredoo terdapat ketentuan antara kedua belah pihak yaitu Indosat Ooredoo dan konsumen yang mana kedua belah pihak tersebut harus mematuhi ketentuan, syarat dan ketentuan ini merupakan perjanjian baku yang dirumuskan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan biasanya mengandung klausul sepihak, yaitu menguntungkan salah satu pihak yaitu pihak yang membuat perjanjian baku. Dalam prakteknya, syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian seringkali melanggar pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengandung klausula baku. Hal tersebut tidak terkecuali ditemukan di dalam syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Indosat Ooredoo, yang mana masih ditemukan sejumlah pengalihan, pembatasan dan pembebasan tanggung jawab pihak Indosat Ooredoo yang harus ditanggung oleh konsumen. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis akan menggunakan jenis penelitian yuridis normatif untuk mengetahui dan mengkaji penyebab ketidakselarasan mengenai klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang belum terlaksanakan dengan baik, terutama ketentuan Pasal 18 tentang pencantuman klausula baku.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, Klausula Baku, Klausula Eksonerasi, Indosat Ooredoo, Pascabayar.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul, “**Analisis Perjanjian Baku (*Standard Contract*) Indosat Ooredoo Pascabayar Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**” tepat pada waktunya. Selesaiannya penulisan hukum ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta doa yang diberikan kepada Penulis. Dengan ini Penulis akan menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kepada Kedua Orang tua serta kakak dan adik saya, yakni Papa, Mama, Kakak Ais dan Adik Chelsea yang selalu memberikan banyak sekali doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada Penulis dalam menyelesaikan Penulisan hukum ini dan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
2. Kepada semua anggota *Wanggai's Family* yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan baik secara doa, nasihat dan semangat kepada Penulis.
3. Kepada Bapak Prof. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing Penulis selama satu semester, dan akhirnya Penulis bisa menyelesaikan penulisan hukum. Terima Kasih atas arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan Penulis di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
4. Kepada Bapak Karolus E. Lature, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing proposal penulisan hukum yang telah membimbing penulis disaat penyusunan awal penulisan hukum ini.
5. Kepada Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen wali Penulis yang dengan sabar memberikan bantuan, informasi, dan dukungan bagi Penulis dalam merancang rencana-rencana dalam perkuliahan.

6. Kepada “*chalamet*”, yakni Xena Wanggai dan Keisha Wanggai terima kasih selalu meberikan semangat dan dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
7. Kepada Santa Ell, Mega Putri dan Gadis selaku teman – teman penulis yang sama-sama berjuang dari semester awal perkuliahan, mengikuti organisasi, sampai sekarang. Terima kasih atas semangat dan dukungan selama masa perkuliahan dan penulisan hukum ini. *I know we can do it!* Sukses selalu untuk kalian bertiga.
8. Kepada Mikha-El Caesar Adine Mackbon, terima kasih yang sudah setia menemani, menghibur, mendengarkan dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan penulisan hukum ini. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan bantuannya sehingga penulisan mampu menyelesaikan penulisan hukum ini.
9. Kepada “Tim J” yakni, Pravitasari Utami dan Calvin Hardian selaku teman dekat penulis pada saat penulisan hukum ini. Terima kasih selalu membantu, menyemangati, menghibur dan memberikan informasi – informasi penting sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Kepada teman- teman, mentor, dan alumni Komunitas Mahasiswa Peradilan Semu Nasional yang tidak dapat Penulis sebut satu per satu, atas bantuan, bimbingan, saran, dan pengetahuan yang dibagikan kepada Penulis selama menempuh studi ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
11. Kepada teman-teman Himpunan Program Studi Ilmu Hukum Periode 2020, karena telah memberikan Penulis kesempatan untuk terus belajar dalam organisasi. Terima Kasih atas pelajaran dan pengalaman yang tidak akan pernah saya lupa.
12. Kepada seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang luar biasa kepada Penulis selama menjalankan pendidikannya di Universitas Katolik Parahyangan.

13. Kepada Staff Tata Usaha dan Pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, yang telah membantu Penulis selama dibangku perkuliahan serta dalam menyelesaikan Penulisan Hukum.
14. Kepada semuanya yang tidak dapat Penulis tulisakan dalam lembar ini yang sudah ikut membantu Penulis untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
15. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, or just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna dan terbilang cukup sederhana dan masih banyak kekurangan. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi setiap orang yang membacanya.

Bandung, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	9
3. Tujuan Penelitian.....	9
4. Metode Penelitian.....	9
5. Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	13
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	13
1. Hukum Perlindungan Konsumen	13
1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
1.2 Asas–Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2. Pihak – Pihak Dalam Perlindungan Konsumen	18
2.1 Konsumen.....	18
2.2 Pelaku Usaha.....	20
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	23
3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	23
3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
4. Pengaturan Mengenai Perjanjian Baku.....	27
4.1 Pengertian Perjanjian.....	27
4.2 Pengertian Perjanjian Baku.....	30
4.2.1 Ciri – Ciri dan Syarat Perjanjian Baku	32
4.3 Pengertian Klausula Baku	34
4.3.1 Ciri – ciri dan Syarat Klausula Baku.....	35

4.3.2 Peraturan Pencantuman Klausula Baku	35
4.4 Klausula Eksonerasi	37
BAB III.....	40
TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO.....	40
1. Tinjauam Umum Mengenai Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo	40
2. Klausula Baku dalam Syarat Dan Ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo	42
2.1 Definisi	42
2.2 SIM Card	43
2.3 Data Pelanggan	44
2.4 Layanan Telekomunikasi.....	45
2.5 Penagihan.....	47
2.6 Pembatasan Plafon Tagihan, Biaya dan Pembayaran	48
2.7 Pembatasan Tanggung Jawab	50
2.8 Pemblokiran dan Pengakhiran Berlangganan	51
2.9 Lain-lain.....	52
BAB IV	54
ANALISIS PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	54
1. Kajian Perjanjian Baku dan Klausula Baku dalam syarat dan ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo.....	54
1.1 Para Pihak Dalam Perjanjian Baku dan Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo	55
2. Analisis Perjanjian Baku dan Klausla Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Layanan Pasca Bayar Indosat Ooredoo	59
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
1. Kesimpulan	70
2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan pengetahuan dan teknologi berkembang dengan sangat pesat, hal tersebut dapat terlihat dengan banyaknya peralatan canggih dan modern yang beredar di pasaran. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini juga berdampak pada kebutuhan masyarakat. Telepon seluler yang sekarang digunakan secara umum dahulu merupakan barang mewah dan kebutuhan tersier. Namun, saat ini hampir semua orang memiliki telepon seluler sebagai alat komunikasi, tidak terbatas hanya pada kalangan atas, dari anak – anak hingga orang dewasa memiliki telepon seluler. Oleh karena itu, pada saat ini kebutuhan pada telepon seluler dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan pada telepon seluler semakin berkembang oleh karena itu industri jasa telekomunikasi ikut berkembang. Sebuah telepon seluler tidak dapat berfungsi secara maksimal apabila tidak terdapat kartu seluler di dalamnya. Keadaan ini menciptakan peluang yang sangat besar dalam bidang industri jasa telekomunikasi, jasa telekomunikasi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya operator seluler yang bersaing dalam bisnis ini. Prospek pasar yang potensial dan kebutuhan tinggi akan komunikasi, menyebabkan bisnis jasa telekomunikasi memiliki daya tarik yang tinggi. Namun, akibat dari banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi, maka terciptalah persaingan pasar yang ketat, sehingga banyak produk dengan segala keunggulannya ditawarkan kepada masyarakat. Untuk tetap eksis dalam persaingan yang ketat ini, perusahaan berlomba untuk menawarkan pilihan yang menarik kepada masyarakat.

Salah satu perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia adalah Indosat, Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai perusahaan penanaman modal asing pertama di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi internasional melalui satelit internasional. Pada tahun 1980 Indosat berkembang menjadi perusahaan telekomunikasi internasional pertama yang dibeli dan dimiliki 100% oleh Pemerintah Indonesia. Seiring berjalannya waktu Indosat terus berkembang menjadi salah satu operator telekomunikasi terkenal di Indonesia. Hingga pada tahun 2015 Indosat resmi berganti nama menjadi Indosat Ooredoo.¹ Memang Indosat Ooredoo tidak sendiri dalam persaingan bisnis telekomunikasi di Indonesia. Meskipun memiliki beberapa pesaing yang juga menawarkan keunggulan produknya, tetapi produk dan layanan dari Indosat Ooredoo merupakan yang paling cocok bagi mayoritas masyarakat Indonesia. Kerja sama dengan berbagai perusahaan teknologi menjadi salah satu cara Indosat Ooredoo untuk terus membenahi diri, karena memang perkembangan teknologi senantiasa terus berkembang dengan pesatnya. Setidaknya terdapat 6 keunggulan Indosat Ooredoo dibanding yang lain. Tentunya Indosat Ooredoo berusaha berkonsentrasi memberikan layanan terbaik yang diperlukan oleh masyarakat Indonesia pada umumnya. Berikut 6 (enam) keunggulan Indosat Ooredoo dibanding yang lain.²

1. Internet yang luas dan merata. Kebutuhan internet saat ini memang dapat dikatakan sangat vital. Berbagai kebutuhan serta proses dari kehidupan saat ini sangat lekat dengan internet. Dengan kebutuhan tersebut, Indosat Ooredoo sadar harus memberikan layanan terbaik dengan jaringan internet terbaik pula bagi para penggunanya.
2. Sisa kuota dapat digunakan. Permasalahan yang sering muncul dari operator lain adalah kuota yang masih melimpah sedangkan masa

¹ <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/company-profile/history> diunduh pada tanggal 9 Desember 2020 pukul 20.35 WIB.

² <https://satelindo.co.id/6-keunggulan-indosat-ooredoo-dibanding-yang-lain/> diunduh pada tanggal 17 Maret 2020 pukul 21.02 WIB.

waktunya sudah hampir habis. Indosat Ooredoo dengan Data Rollover memberikan kebebasan bagi para penggunanya untuk mengakumulasi sisa kuota yang ada untuk dilimpahkan ke periode berikutnya. Tidak perlu khawatir kuota yang masih banyak akan hangus karena akan memasuki masa tenggang.

3. Layanan *free streaming*. Saat ini streaming sudah menjadi salah satu hobi dan keseharian orang dalam memainkan *smartphone*-nya. Menonton film maupun mendengar lagu sudah menjadi hal yang sangat penting di *smartphone*, untuk itu Indosat Ooredoo memberikan layanan *Stream On*. Dengan layanan *Stream On*, Spotify untuk streaming ribuan lagu dari seluruh dunia dapat anda nikmati tanpa potongan kuota. Sama seperti Spotify, dapat juga menikmati layanan streaming film di Iflix, dan tanpa potongan kuota alias *free*.
4. *Postpaid* membuat pengeluaran pulsa terkoordinir. Dengan adanya layanan *Postpaid*, anda akan dikenakan biaya yang sama setiap bulannya dan dapat menikmati banyak layanan. Internet dengan kuota besar, gratis streaming hanya menjadi beberapa keunggulan dari banyaknya keunggulan lainnya.
5. Aplikasi myIM3 dapat membantu anda mengontrol layanan Indoasat Ooredoo.
6. Jaringan 4G terbaik di Indonsia saat ini.

Semakin cepat dan tumbuh Indosat Ooredoo menawarkan banyak produk yang disediakan oleh Indosat Ooredoo, salah satunya yaitu kartu seluler pascabayar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “pasca” memiliki arti “sesudah” jadi dari istilah pascabayar memiliki arti bahwa apabila memilih kartu pascabayar maka dapat sepenuhnya menikmati produk yang diinginkan baru kemudian membayarnya. Kartu pascabayar berbeda dengan kartu Prabayar, pada kartu Prabayar sebagai pengguna harus melakukan pembayaran terlebih dahulu diawal agar bisa menggunakan layanan.

Untuk menggunakan kartu pascabayar dapat dilakukan dengan proses pendaftaran. Indosat Ooredoo selaku pelaku usaha yang mencari profit, pihak Indosat Ooredoo menetapkan sejumlah syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo yang disediakan kepada konsumen sebelum melakukan pendaftaran. Agar kedua belah pihak diuntungkan, syarat dan ketentuan tersebut harus dipatuhi. Hubungan antara Indosat Ooredoo dengan konsumen didasarkan pada kesepakatan untuk mematuhi syarat dan ketentuan. Syarat dan ketentuan tersebut diartikan sebagai perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.

Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³ Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan hukum (*rechshandeling*) dalam hal mana satu pihak atau lebih mengikat diri terhadap satu atau lebih pihak lain.⁴ Berdasarkan pengertian tersebut maka perjanjian timbul atau terjadi karena adanya kata sepakat atau persetujuan kedua belah pihak untuk melakukan sesuatu sesuai kehendak para pihak. Berdasarkan pasal 1313 KUHPdata :

“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.”

Walaupun dalam membuat perjanjian diberikan kebebasan kepada para pihak untuk membentuk suatu perjanjian, pada dasarnya bahwa hukum perjanjian dalam KUHPdata mengandung ketentuan-ketentuan yang sifatnya memaksa (*dwingen, mandatory*) serta mempunyai sifat yang opsional.⁵ Munculnya ketentuan memaksa yang tercantum di dalam aturan hukum tentu membuat para pihak yang nantinya menetapkan suatu perjanjian tidak dapat serta merta dapat mengabaikan aturan perundang-

³ Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa: Jakarta, 2001, hlm. 57

⁴ M. Yahya Harahap, Segi – Segi Hukum Perjanjian, Alumni Bandung, 1982, hlm. 4.

⁵ Sartika Anggraini Djaman, Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Gadai Pada PT. Pengadaian (PERSERO), Jurnal Lex et Societatis Vol.I/No.1/Jan-Mrt/2003, hlm. 31.

undangan yang telah ada, melainkan harus tetap mengacu pada aturan–aturan yang telah diatur di dalam undang–undang.

Suatu perjanjian dapat berbentuk perjanjian negosiasi (*negotiated contracts*) atau perjanjian baku (*standardized contract*). Pada perjanjian negosiasi para pihak dalam perjanjian tersebut dapat melakukan negosiasi atau tawar menawar isi perjanjian sebelum kedua belah pihak sepakat dengan perjanjian.⁶ Sedangkan, seluruh klausula yang terdapat di dalam perjanjian yang sudah dibakukan terlebih dahulu oleh salah satu pihak dan pihak yang lainnya tidak memiliki kesempatan untuk melakukan perundingan disebut dengan perjanjian baku.⁷ Secara substansial dalam perjanjian baku hanya menuangkan hak dan membatasi kewajiban pihak yang lebih kuat sedangkan salah satu pihak yang lain hanya terpaksa menerima keadaan itu karena posisinya yang lemah.

Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satu diantaranya adalah adanya kontrak baku, dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang – Undang tersebut Pasal 1 ayat (10) disebutkan bahwa:⁸

“Klausul Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

⁶ Lukman Santoso, *Hukum Perikatan*, Setara Press, 2016, hlm. 71.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika: Jakarta, 2008, hlm. 139.

⁸ Muhamad Hasan Muaziz dan Achmad Busro, Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, *Jurnal Law Reform* Volume 11, Nomor 1 Tahun 2015, hlm. 75.

Saat ini dominasi pelaku usaha, dalam penyusunan perjanjian tidak dapat dipungkiri, dengan adanya klausula baku serta penggunaannya yang tidak dapat dipisahkan dari dunia usaha menjadikan isi perjanjian tersebut menjadi berat sebelah. Hal tersebut dapat dilihat dari penggunaan bahasa asing digunakan untuk menjelaskan isi dari kontrak tersebut, selain itu adanya klausula yang relatif kaku serta lemahnya data tawar pihak debitur atau konsumen dalam melakukan upaya untuk merubah isi dari kontrak tersebut.⁹ Perjanjian baku sering disebut pula sebagai kontrak dengan model *take it or leave it*. Artinya, konsumen sudah tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi kontrak. Menurut Prof. Johannes Gunawan, dalam pembuatan suatu kontrak, seharusnya diperhatikan prinsip keseketikaan (*contemporaneous*). Prinsip *contemporaneous* merupakan suatu prinsip yang menyatakan bahwa para pihak dalam sebuah kontrak harus telah mengetahui dan memahami ketentuan dan persyaratan dalam kontrak, sebelum atau setidaknya-tidaknya pada saat kontrak ditutup oleh para pihak. Dalam praktik, kontrak baku digunakan untuk transaksi yang bersifat cepat dan massal, sehingga seringkali dalam kenyataannya, pihak konsumen tidak sempat membaca secara detil isi kontrak sebelum menandatangani. Isi klausula baku dalam kontrak baku pada umumnya hanya diketahui dan dipahami oleh pihak pembuat kontrak/ pelaku usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perjanjian baku jelas melanggar atau bertentangan dengan prinsip *contemporaneous*.¹⁰ Di dalam perjanjian baku terdapat satu atau lebih ketentuan, dapat berupa pasal, yang disebut klausula baku/klausula standar (*standardized clauses/standardized terms*). Klausula baku dapat berisi klausula baku yang adil (*fair contract terms*), klausula baku yang tidak adil (*unfair contract terms*) yang disebut klausula eksonerasi (*exoneration clauses*) atau klausula eksepsi (*exemption clauses*).¹¹

⁹ *Id*, hlm. 82.

¹⁰ Rahel Octora, Aspek Hukum Pidana dan Hukum Kontrak terkait Tindakan Akses Daftar Kontak Debitur oleh Perusahaan P2P Lending dalam Rangka Penagihan Utang, *Recital Review* ol. 2 No.2 Tahun 2020, hlm. 118-119.

¹¹ Johannes Gunawan dan Bernadatte M. Waluyo, Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, hlm. 41.

Klausula eksonerasi adalah suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya.¹² Pencantuman klausula eksonerasi ini terjadi karena posisi para pihak dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang, sehingga salah satu pihak yang lebih kuat yang menentukan syarat dalam perjanjian, sementara di pihak lainnya dalam posisi terjepit dan sangat memerlukan perjanjian tersebut. Kondisi seperti inilah yang rentan menimbulkan adanya penyalahgunaan keadaan dari pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian terhadap pihak lainnya.¹³ Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (Kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada debitur, memiliki ciri sebagai berikut:¹⁴

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisi relatif kuat daripada debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Terdapat perjanjian baku pada syarat dan ketentuan yang diatur secara spesifik di dalam ketentuan layanan Indosat Ooredoo Pascabayar yaitu, Bagian mengenai pembatasan tanggung jawab¹⁵:

¹² Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung, hlm. 2.

¹³ Zakiyah, Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, Al'Adl, Volume IX Nomor 3, Desember 2017, hlm. 437

¹⁴ Jein Stevany Manumpil, Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Lex Privatum, Vol. IV/ No.3/Mar/2016, hlm. 36.

¹⁵ <https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/im3/syarat-ketentuan> diunduh pada tanggal 13 Desember 2020 pukul 18.20 WIB.

“Indosat Ooredoo tidak bertanggungjawab atas isi berita dan/atau informasi dan/atau data yang dimiliki Pelanggan dan/atau kehilangan data yang dikirim/diterima oleh Pelanggan kepada/dari pihak lain melalui jaringan telekomunikasi milik Indosat Ooredoo. Oleh karenanya, dengan ini Pelanggan membebaskan Indosat Ooredoo dari segala gugatan/tuntutan dari pihak manapun juga”

Pada bagian mengenai pembatasan tanggung jawab berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi sebab pada Pasal 18 ayat (1) huruf a bahwa:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”

Terdapat juga pada bagian mengenai lain – lain:¹⁶

“Indosat Ooredoo sepenuhnya berhak untuk mengubah, menghapus dan/atau menambah Syarat dan Ketentuan ini dari waktu ke waktu tanpa memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.”

Pada bagian mengenai lain – lain juga berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi sebab tercantum dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g menyebutkan bahwa:

“Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”

Pasal tersebut merupakan klausula baku yang terdapat dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh Indosat Ooredoo. Sehingga dalam hal ini melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal pencantuman klausula baku, dalam Pasal 18 ayat (1) disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang berisi pengalihan

¹⁶ *Id*

tanggung jawab (klausula eksonerasi), dan pelanggaran ketentuan ini mengakibatkan klausula tersebut batal demi hukum.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan judul :

“Analisis Perjanjian Baku (*Standard Contract*) Indosat Ooredoo Pascabayar Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

2. Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis hendak membahas pokok masalah yang akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

Apakah syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat sesuai dengan Pasal 18 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk menemukan, memahami, mengkaji dan menganalisis bagaimana klausula baku yang terdapat dalam syarat dan ketentuan Layanan Pascabayar Indosat Ooredoo berdasarkan Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penulisan hukum dengan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum kepustakaan. Metode ini adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan

kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari segi normatifnya.¹⁷ Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum, berupa sumber hukum yang meliputi:

1. Sumber hukum primer yang merupakan sumber hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas, yang terdiri dari perundang – undangan, catatan–catatan resmi atau risalah dalam perundang – undangan dan putusan–putusan hakim.¹⁸
2. Sumber hukum sekunder ialah semua bahan hukum yang tidak bersifat otoritatif ataupun menimbulkan akibat hukum, melainkan bersifat persuasif atau inspiratif, namun layak menjadi rujukan bagi sumber hukum primer. Semua sumber atau bahan hukum sekunder itu kemudian digunakan sebagai bahan hukum tambahan bersifat tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer, yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang akan memberi petunjuk arah kemana peneliti membahas hukum positif dan fenomena yang terkait.¹⁹

5. Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan keseluruhan hasil penelitian, sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian yang akan digunakan, dan sistematika penulisan.

¹⁷ Jhony Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing: Surabaya, 2005, hlm. 57.

¹⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta, 1998, hlm. 117.

¹⁹ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2009, hlm 13-14.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini akan berisi uraian umum mengenai perlindungan konsumen dan perjanjian baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara menyeluruh, mulai dari pengertian hukum perlindungan konsumen, karakteristik, asas–asas hukum yang berhubungan serta penerapan khususnya dalam hal perjanjian baku serta klausula baku.

BAB III

TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan umum perjanjian baku dan klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo.

BAB IV

ANALISIS PERJANJIAN BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PASCABAYAR INDOSAT OOREDOO BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bagian ini berisi pembahasan mengenai perjanjian baku dan klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pembahasan akan dilakukan dengan mengacu pada Bab II dan Bab III. Hasil dari analisis akan digunakan Penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dalam Bab I.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan penulis serta saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan yang diajukan dalam skripsi ini.