

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN ELEKTRONIK *TRIPLE PLAY INDIHOME* BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN”**

OLEH:

NAMA PENYUSUN : Barata Yusuf Kurnianto Suli

NPM : 2011200278

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING PENULISAN HUKUM

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

**USULAN PENULISAN HUKUM
DISUSUN SEBAGAI SALAH SATU KELENGKAPAN UNTUK
MENYELESAIKAN PROGRAM SARJANA ILMU HUKUM**



BANDUNG 2017

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing I



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



Dekan,



Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.



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 bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Barata Yusuf Kurnianto Suli

Nomor Pokok : 2011 200 278

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

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN ELEKTRONIK *TRIPLE PLAY INDIHOME*
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 :

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain; dan / atau
- b. 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 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, 6 Agustus 2017

Mahasiswa Penyusun Kerja Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Barata Yusuf Kurnianto Suli

2011 200 278

ABSTRAK

Dalam hal perjanjian elektronik yang dilakukan oleh PT.Telekomunikasi Indonesia. Tbk dengan konsumen seharusnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, namun pada kenyataannya hal tersebut tidaklah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Sehingga banyak sekali konsumen yang merasa dirugikan baik secara material maupun imaterial.

Dalam hal perjanjian elektronik yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen, pelaku usaha tidak memberikan hak konsumen secara penuh yang seharusnya konsumen mendapat penjelasan mengenai keunggulan dan kerugian dalam berlangganan Layanan Triple Play Indihome, tetapi dalam kenyataannya pihak pelaku usaha tidak memberikan apa yang menjadi hak dari para konsumen, lalu dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dan konsumen, pelaku usaha telah mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut, tidak memberikan keterangan yang jelas mengenai biaya dari penggunaan Layanan Triple Play Indihome, dan tidak memberikan pelayanan secara professional yang membuat konsumen semakin dirugikan dan hal ini sangatlah bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya saya dapat menyelesaikan penulisan hukum ini yang berjudul

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK *TRIPLE PLAY INDIHOME* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Adapun penulisan hukum ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana di Universitas Katolik Parahyangan. Selesainya penulisan hukum ini tidak semata-mata hanya upaya pribadi penulis, melainkan adanya campur tangan lain yang lebih besar. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir dan mohon maaf kepada pihak-pihak yang tidak ada atau tidak saya sebutkan. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Ir. Fredrik Suli, M.M.** dan **Enyke Bontong** selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan doa, nasehat, serta teguran yang selalu menjadikan saya lebih baik sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. **Tiku Dewi Sari** selaku kakak saya yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini dan mendorong saya untuk tetap semangat menjalani perkuliahan saya.
3. **Dosen Pembimbing Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.** Terima kasih atas kesabaran bapak dalam membimbing saya selama penulisan hukum saya. Terima kasih juga atas segala waktu yang telah ibu luangkan buat memberikan saya ilmu yang tidak terhingga. Maaf jika saya pernah berbuat kesalahan sehingga membuat bapak kecewa. Terima kasih pak Johannes Gunawan semoga sehat selalu dan sukses selalu
4. **Ibu Wurianalya Maria Noventy, S.H., LL.M.** Terima kasih telah menjadi dosen pembimbing proposal dan sebagai dosen wali yang selalu

sabar menghadapi mahasiswa seperti saya dan selalu memberikan masukan atas segala permasalahan saya selama kuliah, semoga ibu selalu sehat dan sukses kedepannya.

5. **Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N. dan Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M. Hum.** Terima kasih telah menjadi dosen penguji sidang, saya sangat berterima kasih atas waktu dan ilmu yang telah bapak dan bapak berikan kepada saya.
6. **Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Katholik Parahyangan.** Terima kasih bapak dan ibu untuk segala ilmu tentang hukum sehingga saya dapat menerapkan di masyarakat. semoga bapak dan ibu sehat selalu.
7. **Bapak dan Ibu Tata Usaha Fakultas Hukum Unpar.** Terima Kasih untuk bantuan dan dukungan serta kerjasama dan bantuan bapak dan ibu selama menjalani kuliah di Fakultas Hukum semoga bapak dan bapak sehat selalu.
8. **Bapak-bapak Pkaryawan.** Terima kasih pak sudah memberikan kenyamanan dan keindahan serta kebersihan di Fakultas Hukum Unpar.
9. **Masitha Pratiwi** terima kasih telah menjadi pacar yang baik, selalu sabar menghadapi saya yang keras kepala, selalu mendukung saya mulai dari masa kelam selama kuliah, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. **Tri Utama, Manuel Cornelis Sibarani, Rahdityanto Regowo, Fahreza Pramana, Fahri Rena Putra, Julian Andreas, Julius Harianja, Galang Prianggara, Paskalis marvin, Robertus bambang, Thasya Caroline, Thomas Rifi, Timoti harianja, Rezki Karim, santo Junior, A.nugraha Pratama, Ranya Edwin Sentosa, Ray Putra Donni Siahaan, Chico Aprilio, Sasha Alfiansyah** Terima kasih yang selalu ada selama masa perkuliahan dan masa kelam hingga sekarang. Terima kasih selalu ada dalam suka dan duka selama ini.
11. **Rekan-rekan 2 JARI** Terima kasih atas waktu mulai 2011 hingga sekarang, masa-masa perkuliahan yang menjali lebih berwarna karena kalian.

12. **Rekan-rekan 2011, DPR, dan rekan-rekan perpartaian FH Unpar.**
Terima kasih atas keseruan, kesenangan dan kekacauan yang pernah kalian lakukan di kampus maupun diluar kampus.
13. **MAHITALA UNPAR.** Terima kasih atas waktu berharganya mendidik saya menjadi pribadi yang bertanggung jawab, cara bermain di alam bebas tanpa harus merusak alam tersebut.
14. **Tim WS Diving (Targa Wish, Bagas, Aldo, Christoporus Anro, Leon, Bernhard, Raina Himawan, Chico Aprilio, Rizqi Putra, Novrilla, Oces, Heru)** Terima kasih atas keseruan dalam berproses di masa *Wondering Season* dan mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Serta para pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penulisan hukum ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih dan saya doakan selalu yang terbaik bagi anda-anda semua.

Bandung, 6 Agustus 2017

Barata Yusuf Kurnianto Suli
2011 200 278

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1 Latar Belakang.....	1
2 Identifikasi Masalah.....	9
3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	9
4 Kegunaan Penelitian.....	9
5 Metode Penelitian.....	10
6 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II	
TEORI PERJANJIAN, KONTRAK ELEKTRONIK, KONSUMEN DAN PELAKU USAHA	13
1 Perjanjian.....	13
1.1 Definisi Perjanjian.....	13
1.2 Syarat Keabsahan Suatu Perjanjian.....	15
1.3 Asas-Asas Dalam Perjanjian.....	18
1.4 Pengertian Wanprestasi Dan Akibat Hukum.....	21
2 <i>E-Contract</i>	23
2.1 Definisi <i>E-Contract</i>	24
2.2 Legalitas <i>E-Contract</i> Di Indonesia.....	26

2.3 Perjanjian Melalui <i>E-Contract</i>	30
3 Konsumen Dan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	32
3.1 Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	33
3.2 Objek Dalam Perjanjian Antara Konsumen Dan Pelaku Usah.....	36
3.3 Hak Dan Kewajiban Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungna Konsumen.....	38
4 Perjanjian Baku.....	46
5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	49
5.1 Tanggung Jawab Produk (<i>Product Liability</i>).....	51
5.2 Tanggung Jawab Kontraktual.....	54
5.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Profesional.....	55
5.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Komersial.....	56
6 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	57
 BAB III	
ANALISA PERLINDUNGAN KONSUMEN LAYANAN <i>TRIPLE PLAY</i> <i>INDIHOME</i> MELALUI E-CONTRACT.....	
1 Contoh Kasus.....	62
2 Analisis Tentang Perjanjian.....	67
3 Analisis Tentang Kasus.....	76
 BAB IV	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	
	84

1 Kesimpulan.....	84
2 Saran.....	85
Daftar Pustaka.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Saat ini, banyak tersedia berbagai macam sarana yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Contohnya, dalam berkomunikasi masyarakat juga dipermudah dengan adanya alat komunikasi seperti telepon sehingga akses masyarakat untuk mencari berbagai macam informasi yang diperlukan dapat dengan mudah didapat melalui sebuah media yaitu internet. Pengertian internet (*interconnection networking*) adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan jutaan bahkan milyaran jaringan komputer dengan berbagai tipe dan jenis, dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon, satelit dan lain sebagainya.¹

Internet merupakan [jaringan komputer](#) yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun [1969](#), melalui proyek lembaga [ARPA](#) yang mengembangkan jaringan yang dinamakan [ARPANET](#) (*Advanced Research Project Agency Network*), di mana mereka mendemonstrasikan bagaimana dengan *hardware* dan *software* komputer yang berbasis [UNIX](#). Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer. Pada saat itu [Departemen Pertahanan Amerika Serikat](#) (*US Department of Defense*) membuat sistem [jaringan komputer](#) yang tersebar dengan menghubungkan komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi serangan [nuklir](#) dan untuk menghindari terjadinya informasi terpusat, yang apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan.² Seiring bejalannya waktu internet pun berkembang dan bukan hanya digunakan untuk kepentingan militer saja,

¹ <http://www.nesabamedia.com/pengertian-fungsi-dan-manfaat-internet-lengkap/> diunduh pada tanggal 30 Oktober 2016, pada pukul 13.20

² https://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet diunduh pada tanggal 3 September 2016, pada pukul 13.28.

akan tetapi internet juga dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari.

Saat ini internet sudah bukan menjadi hal yang asing lagi terdengar di telinga masyarakat. Berbagai kemudahan yang diberikan oleh internet untuk mengakses segala informasi yang dibutuhkan masyarakat sehingga membuat internet menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat modern. Dengan adanya internet, ruang berinteraksi dan berkomunikasi semakin terbuka luas.

Keberadaan internet di Indonesia bermula pada awal tahun 1990-an, saat itu jaringan [internet](#) di Indonesia lebih dikenal sebagai "**paguyuban network**", di mana semangat kerjasama, kekeluargaan & gotong royong sangat hangat dan terasa di antara para pelakunya.³ Sejak saat itu, seiring berjalannya waktu kebutuhan masyarakat akan internetpun semakin meningkat sehingga memicu semakin banyaknya berbagai penyedia layanan internet di Indonesia yang diawali Ipteknet yang beroperasi penuh menjelang awal 1994 dan sampai saat ini sudah terdapat berbagai macam penyedia layanan internet seperti fastnet, firstmedia, indihome, dan lain-lain.

Seiring kebutuhan masyarakat yang meningkat, beberapa tahun belakangan ini terdapat beberapa penyedia layanan internet mulai berkembang dengan menyediakan juga layanan komunikasi berbentuk data, suara, dan video yang umum dikenal dengan istilah *Triple Play*.⁴ Layanan *Triple Play* merupakan sebuah tren teknologi terbaru. Layanan *Triple Play* menyediakan kemudahan akses layanan komunikasi berupa layanan data, suara, dan video dengan hanya memakai satu jenis media koneksi saja.⁵

³http://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/Sejarah_Internet_Indonesia:Awal_Internet_Indonesia diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 14.36.

⁴ <http://lib.itenas.ac.id/kti/wp-content/uploads/2013/10/Dwi-A-Jurnal-No1Vol4-baru.pdf> diunduh pada tanggal 3 September pada pukul 14.56.

⁵ *Id.*

Indihome merupakan salah satu penyedia layanan *Triple Play* yang terdiri dari internet fiber atau internet cepat (*High Speed Internet*), *usec tv* (*Interactive tv*), dan telepon rumah yang diselenggarakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Indihome* memiliki beberapa keunggulan di antaranya *bandwidth* mencapai lebih dari 100 Mbps, sangat stabil, internet canggih di mana layanan tersebut menggunakan fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*, tidak memerlukan perawatan berkala, tidak terganggu gelombang elektromagnetik, dan aman terhadap serangan petir.⁶ Selain itu, layanan ini memiliki keunggulan karena memanfaatkan serat optik yang merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. Perusahaan ini adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data.⁷ PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.⁸

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan salah satu perusahaan penyedia Layanan *Triple Play* yang memberlakukan perjanjian melalui *telemarketing*. *Telemarketing* adalah memasarkan atau menyosialisasikan produk atau jasa usaha melalui telepon. Untuk

⁶ <http://indihome.co.id/internet-fiber> diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 15.30.

⁷ <http://www.telkom.co.id/tentang-telkom> diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 16.00.

⁸ *Id.*

sekarang, biasanya cara *telemarketing* ini dipakai oleh beberapa operator besar untuk menawarkan produknya.⁹ Perjanjian *telemarketing* yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk diawali dengan penawaran yang dilakukan kepada konsumen Telkom untuk memulai berlangganan Layanan *Triple Play Indihome*. Kemudian konsumen tersebut dapat menolak maupun menyetujui penawaran tersebut tanpa penandatanganan formulir aplikasi untuk kemudian layanan tersebut diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sesuai dengan permintaan konsumen.

Adapun suatu perjanjian selalu diawali oleh hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masyarakat juga sudah tidak asing lagi dengan adanya transaksi jual dan/atau beli barang dan/atau jasa melalui sebuah perjanjian. Biasanya perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen dengan cara lisan maupun tulisan. Dalam suatu perjanjian tertulis sebagai tanda bahwa para pihak telah menyetujui perjanjian tersebut biasanya dilakukan dengan penandatanganan atas suatu perjanjian. Namun, di era modern ini dimungkinkan adanya persetujuan antara para pihak tanpa adanya pembubuhan tanda tangan, melainkan hanya melalui *telemarketing* (secara lisan). Hal tersebut merupakan salah satu upaya bagi para pelaku usaha untuk memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mendapatkan informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan.

Di balik kemudahan itu semua, ternyata terdapat pula berbagai permasalahan yang terdapat dalam praktik *telemarketing* salah satunya yaitu ketika pihak yang melakukan *telemarketing* (dalam hal ini PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk) dalam perjanjiannya dengan konsumen (dalam hal ini konsumen Layanan *Triple Play Indihome*) untuk mencapai kata sepakat selanjutnya, hanya mengandalkan alat komunikasi seperti telepon sebagai medianya. Tanpa adanya pertemuan tatap muka, sehingga

⁹ <http://cucumicom.blogspot.co.id/2012/05/pengertian-telemarketing.html> diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 17.25.

mengetahui bahwa konsumen tersebut telah cakap atau tidak dalam melakukan sebuah perjanjian.

Layanan *Triple Play Indihome* yang ditawarkan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk melalui telepon rumah atau menggunakan cara *telemarketing*, pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk tidak dapat mengetahui siapa yang menjadi lawan bicaranya. Bisa saja orang yang menerima penawaran tersebut bukan merupakan orang yang cakap secara hukum untuk melakukan suatu perjanjian. Masalah lainnya adalah dengan tidak adanya pembumbuhan tandatangan pada formulir aplikasi, konsumen tidak dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara detail seperti yang tertulis dalam syarat dan ketentuan yang tertera di dalam kontrak.

PT. Telekomunikasi Indonesia dalam menawarkan produk Layanan melalui kontrak elektronik atau *e-contract*. awalnya melalui rekaman suara atau percakapan bahwa konsumen tersebut setuju untuk berlangganan Layanan *Triple Play Indihome*. Ketentuan Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa,

“Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya”.

Maka sesuai dengan perumusan pasal tersebut rekaman suara yang menunjukkan terjadinya perjanjian antara produsen (dalam hal ini PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk) dengan konsumen pemakai Layanan *Triple Play Indihome* termasuk dalam kategori dokumen elektronik. Kemudian, pada ketentuan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa,

“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”

Akan tetapi, konsumen selaku pihak dalam perjanjian tidak memiliki alat bukti apapun, dimana perjanjian merupakan sebuah alat bukti dan haruslah dimiliki oleh para pihak, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting untuk melindungi konsumen.¹⁰

Kontrak yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan konsumen pengguna jasa Layanan *Triple Play Indihome* melalui *telemarketing* termasuk kontrak elektronik atau *e-contract*. Sebelum mengetahui pengertian dari kontrak elektronik atau *e-contract*, ada baiknya mengetahui pengertian dari perjanjian terlebih dahulu. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan adalah,

“Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”.

Pengertian kontrak elektronik adalah kontrak yang dibuat melalui media elektronik tanpa memerlukan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam perjanjian untuk bertemu.¹¹ Menurut Johannes Gunawan bahwa,

“kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet (*website*) secara sepihak oleh pembuat kontrak (dalam hal ini pelaku usaha), untuk ditutup secara digital pula oleh penutup kontrak (dalam hal ini konsumen).”¹²

Dalam hal ini PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk memiliki bukti bahwa perjanjian tersebut telah dilakukan dengan menggunakan rekaman suara,

¹⁰ Fauzul Aliwarman, Mewujudkan Ketahanan Nasional Melalui Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Taksi Silver Di Kota Surabaya, Jurnal Hukum Universitas Pembangunan Nasional, 2001, Hlm.4, di unduh pada tanggal 5 Februari 2017, pada pukul 20.48

¹¹ Sukarni, “Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha”, Pustaka Sutra, Bandung, 2008, Hlm. 43.

¹² https://suwardi73.wordpress.com/2015/05/16/aspek-hukum-e-contract-dalam-kegiatan-e-commerce/#_ftnref13 diunduh pada tanggal 5 Februari 2017 pada pukul 21.06.

tetapi konsumen tidak memiliki bukti kontrak elektronik atau *e-contract* tersebut dan itu merupakan sebuah masalah.

Selain beberapa masalah tersebut, adapula masalah seperti yang dialami oleh salah satu konsumen Layanan *Triple Play Indihome* yaitu salah satu pengguna *kaskus*¹³ (*kaskuser*) yang memiliki nama id “**gmrapihjaya**” yang mulai untuk berlangganan Layanan *Triple Play Indihome* pada akhir bulan September 2015, ia pada awalnya diberi tawaran melalui *telemarketing* dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk berlangganan Layanan *Triple Play Indihome*, adapun paket yang tersedia adalah 1Mbps, 3Mbps, dan 5Mbps, ia memutuskan untuk berlangganan paket 1Mbps. Tanggal 30 september 2015 teknisi pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk datang, dan langsung menanyakan dimanakah letak kabel telepon dengan tv jaraknya jauh atau tidak, karena dari pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk hanya menyediakan kabel sambungan 1 meter, kalau pemakaian kabel lebih dari 1 meter sisanya menjadi tanggung jawab konsumen. Lalu ditanyakan kepada teknisi mengapa menggunakan kabel telepon? Bukannya menggunakan *fiber optic*? Kata teknisinya kalau mau menggunakan *fiber optic* bapak harus berlangganan yang 10Mbps. Setelah instalasi selesai mulai disitu jaringan internet dari Layanan *Triple Play Indihome* ini terputus-putus dan sudah beberapa kali melakukan pengaduan ke bagian pengaduan dengan nomor telepon 147 dan jawabannya selalu sama yaitu masih dalam tahap validitas jaringan. Pada akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2015 konsumen datang ke Plaza Telkom untuk berhenti berlangganan Layanan *Triple Play Indihome* lalu *customer officer* membuat laporan pemutusan Layanan *Triple Play Indihome* dan ditandatangani di atas materai 6000 rupiah dan menegaskan tidak ada uang titipan karena konsumen tersebut tidak bisa menikmati layanan tersebut dari awal hingga pemutusan dilakukan. Pada tanggal 19 oktober 2015 saat konsumen ingin membayar tagihan telepon rumah yang

¹³ **Kaskus** adalah situs forum [komunitas maya](#) terbesar dan nomor 1 [Indonesia](#) dan penggunaanya disebut dengan **Kaskuser**.

biasanya ia hanya membayar sekitar Rp.100.000,00, tetapi ia harus membayar sebesar 200 ribu lebih, dan pada saat ditanyakan kepada layanan 147, konsumen masih diberatkan dengan biaya pemutusan berlangganan Layanan sebesar Rp.69.000,00 yang pada saat awal perjanjian tidak pernah disebutkan dan pada saat penandatanganan laporan pemutusan Layanan *Triple Play Indihome* tidak diinformasikan dan isi laporan pengaduan tersebut bahwa konsumen tidak akan dikenakan uang titipan (biaya pemutusan Layanan *Triple Play Indihome*). Sehingga ia mengatakan bahwa pihak Telkom cidera janji yang merugikan pelanggan.¹⁴ Cidera janji atau wanprestasi sendiri adalah debitur tidak memenuhi kewajibannya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya kewajibannya dan tidak dipenuhinya kewajiban.¹⁵ Wanprestasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk kepada konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pihak Telkom tidak memberikan penjelasan secara detail bahwa penggunaan *fiber optic* hanya untuk paket 10 Mbps;
- b. Pihak Telkom tidak memberikan layanan sesuai janji, yaitu janji kualitas sambungan internet dan tv yang baik, stabil dan tidak putus-putus;
- c. Pihak Telkom tidak mencantumkan biaya pemutusan berlangganan produk *Triple Play Indihome* sebesar Rp.69.000,00 dalam syarat dan ketentuan;
- d. Ketidaknyamanan atas produk Layanan *Triple Play Indihome* karena sering terputusnya jaringan internet.

Maka dari itu apabila terdapat suatu masalah antara pihak yang melakukan *telemarketing* dan konsumen melakukan perjanjian tersebut, tidak terdapat bukti yang sah bagi pihak konsumen dan bukti sah tersebut hanya dimiliki oleh pihak produsen, sehingga kepastian hukum terhadap

¹⁴ <http://www.kaskus.co.id/thread/56274470a09a394a4d8b4569/penipuan-telkom-indihome-voices-recorded/3> diunduh pada tanggal 4 September 2016 pada pukul 20.16.

¹⁵ J.Satrio, "Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya", Alumni, Bandung, 1999, Hlm.144.

perjanjian melalui *telemarketing* bagi konsumen tersebut dapat dikatakan masih belum jelas. Melihat adanya masalah di dalam kepastian hukum terhadap praktik perjanjian melalui *telemarketing* yang dilakukan oleh PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk terhadap konsumen Layanan *Triple Play Indihome*.

Atas dasar pemikiran tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK *TRIPLE PLAY INDIHOME* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam sebuah tugas akhir, dengan permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Layanan *Triple Play Indihome* yang dirugikan atas diberlakukannya suatu perjanjian melalui *e-contract*?

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen Layanan *Triple Play Indihome* yang dirugikan atas diberlakukannya perjanjian *telemarketing* atau *e-contract*.

4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian hukum ini adalah:

1. Agar para konsumen dapat mengetahui hak-hak dan kewajibannya sehingga mereka akan lebih berhati-hati dalam membuat sebuah

- perjanjian khususnya perjanjian yang dilakukan menggunakan sarana digital.
2. Agar penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Warga Negara Indonesia yang tidak mengetahui bidang hukum, juga untuk memberi perlindungan hukum pada konsumen serta dapat membantu menyelesaikan perkara sengketa di bidang Hukum Perlindungan Konsumen

5. Metode Penelitian

Berdasarkan pada objek masalah yang akan diteliti adalah tentang kepastian hukum terhadap perjanjian melalui *telemarketing* atau *e-contract* bagi konsumen Layanan *Triple Play Indihome* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka penelitian ini akan berpijak pada analisis hukum. Adapun metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, Metode Penelitian yuridis normatif adalah pendekatan yang memandang hukum sebagai doktrin atau seperangkat aturan yang bersifat normatif (*law in book*). Pendekatan ini dilakukan melalui upaya pengkajian atau penelitian hukum kepustakaan.¹⁶ Bahan pustaka yang digunakan adalah bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti. Penelitian cara ini dimaksudkan untuk memperoleh masukan-masukan yang relevan dengan masalah yang diteliti, yaitu melalui literatur-literatur ilmiah yang menjadi dasar teori yang dimaksudkan. Dalam penelitian ini penulis tidak akan menggunakan data primer (data yang diperoleh langsung dari masyarakat) karena data yang dipergunakan atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada berupa:

1. Bahan Hukum Primer berupa peraturan perundang-undangan, antara lain seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

¹⁶ Prof.Dr.Johannes Gunawan,S.H.,LL.M., Diktat Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2012 Hlm 10

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder berupa bahan hukum yang berkaitan erat dan menjelaskan permasalahan yang meliputi buku-buku atau literatur-literatur dari para ahli atau sarjana-sarjana.
3. Bahan Hukum Tersier berupa bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti artikel-artikel yang dimuat di internet dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

6. Sistematika Penelitian

Untuk mengetahui apa yang akan dibahas di dalam skripsi ini, akan dikemukakan pada sistematika, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

1. Latar Belakang.
2. Identifikasi Masalah.
3. Metode dan Tujuan Penelitian.
4. Kegunaan Penelitian.
5. Metode Penelitian.

BAB II TEORI PERJANJIAN, KONTRAK ELEKTRONIK, KONSUMEN DAN PELAKU USAHA.

1. Perjanjian.
 - 1.1. Definisi Perjanjian.
 - 1.2. Syarat Keabsahan Suatu Perjanjian.
 - 1.3. Asas-Asas Dalam Perjanjian.
 - 1.4. Pengertian Wanprestasi Dan Akibat Hukum
2. *E-Contract*.
 - 2.1. Definisi *E-Contract*.
 - 2.2. Legalitas *E-Contract* Di Indonesia.
 - 2.3. Perjanjian Melalui *E-Contract*.

3. Konsumen Dan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3.1. Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha.

3.2. Objek Dalam Perjanjian Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha.

3.3. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4. Perjanjian Baku.

5. Tanggung jawab Pelaku Usaha.

5.1 Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*)

5.2 Tanggung Jawab Kontraktual.

5.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Profesional.

5.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Komersial.

6. Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN LAYANAN *TRIPLE PLAY INDIHOME* MELALUI E-CONTRACT.

1. Contoh Kasus.

2. Analisis Tentang Perjanjian.

3. Analisis Tentang Kasus.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.

1. Kesimpulan.

2. Saran.