

**KLAUSUL EKSONERASI DAN KONSUMEN :
Studi Tentang Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Baku
Berlangganan Internet PT. Telkom Kota Surakarta**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum**

Oleh:

DIAN DEWI CANDRAWATI

C100170280

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

KLAUSUL EKSONERASI DAN KONSUMEN :

Studi Tentang Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Baku Berlangganan Internet
PT. Telkom Kota Surakarta

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

DIAN DEWI CANDRAWATI

C100170280

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pebimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelik Wardiono', with a long horizontal line extending to the left.

(Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

KLAUSUL EKSONERASI DAN KONSUMEN:

Studi Tentang Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Baku Berlangganan Internet
PT. Telkom Kota Surakarta

OLEH

DIAN DEWI CANDRAWATI

C100170280

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari 27 Mei Mei 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H
(Ketua Dewan Penguji)
2. Septarina Budiwati. S.H., M.H
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Darsono, S.H., M.H
(Anggota II Dewan Penguji)


(.....)

(.....)

(.....)

Dekan,


(Prof. Dr. H. Khadizahifah Dimiyati, S.H., M.H.)
NIR. 537/NIDN. 0727085803

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 27 Mei 2021

Penulis



DIAN DEWI CANDRAWATI

C100170280

**KLAUSUL EKSONERASI DAN KONSUMEN : Studi Tentang
Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Baku Berlangganan Internet PT.
Telkom Kota Surakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil klausula eksonerasi dalam perjanjian baku PT. Telkom Indonesia Kota Surakarta yaitu dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru. Penelitian ini menjelaskan bahwa Kontrak Berlangganan Internet Baru sebagai perjanjian bernama (nominaat) jenis perjanjian jual beli, yang mana terdapat perjanjian baku dan klausula eksonerasi di dalam kontrak tersebut. Kemudian menguraikan hak dan kewajiban para pihak yaitu pelaku usaha PT. Telkom Indonesia dan konsumen yang didasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, selanjutnya dianalisis apakah klausula yang terdapat dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru merupakan klausula eksonerasi atau bukan. Pencantuman klausula eksonerasi bertujuan untuk mengalihkan, mengurangi atau menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha yang mana hal tersebut merugikan konsumen. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yaitu UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula eksonerasi yang menyatakan mengalihkan, mengurangi atau menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha dalam setiap dokumen atau perjanjian baku. Dengan demikian, dalam penelitian ini penulis menuliskan sebuah rumusan masalah yaitu terkait bagaimana profil bagaimana profil klausula eksonerasi dalam klausula baku pada kontrak berlangganan internet indihome PT. Telkom Indonesia.

Kata kunci: pt. telkom indonesia, perjanjian baku, klausula eksonerasi, konsumen

Abstract

This study aims to determine the profile of the exonation clause in the standard agreement of PT. Telkom Indonesia Surakarta City, namely in the New Internet Subscription Contract. This study explains that the New Internet Subscription Contract is an agreement called (nominaate) a type of sale and purchase agreement, in which there is a standard agreement and an exoneration clause in the contract. Then describe the rights and obligations of the parties, namely the business actor of PT. Telkom Indonesia and consumers based on the Civil Code, then analyzed whether the clause contained in the New Internet Subscription Contract is an exoneration clause or not. The inclusion of an exoneration clause aims to divert, reduce or eliminate the responsibility of the business actor which is detrimental to consumers. Based on statutory regulations, namely Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, business actors are prohibited from including an exoneration clause which states transferring, reducing or eliminating the responsibilities of business actors in every standard document or agreement. Thus, in this study the authors write a problem formulation that is related to how the profile of the exonation clause in the standard clause on the indihome internet subscription contract.

Keywords: pt. telkom indonesia, standard agreement, exonation clause, consumers

1. PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 saat ini merupakan konsep revolusi teknologi digital dengan point utamanya *Internet of Things* (IoT), yaitu struktur dimana objek, orang diberikan identitas eksklusif dan kemampuan memindahkan data dalam suatu jaringan tanpa memerlukan dua arah antara manusia ke manusia yaitu sumber ke tujuan (secara langsung, tanpa bantuan manusia) atau interaksi manusia ke komputer (Burange & Misalkar, 2015). Internet membawa dampak besar bagi kehidupan manusia. Semua proses dilakukan secara sistem otomatisasi dimana internet tidak hanya menghubungkan manusia diseluruh dunia namun juga menjadi basis bagi proses transaksi perdagangan, transportasi serta keamanan di suatu negara. Dengan menggunakan internet dapat mengakses informasi-komunikasi yang relative efisien.

Hal tersebut memicu pelaku usaha untuk berlomba-lomba menyediakan berbagai macam barang dan/atau jasa. Penggunaan jaringan internet tidak lepas dari adanya penyelenggara jasa telekomunikasi, yaitu jasa penyedia jaringan internet. Salah satu penyedia jaringan internet adalah PT. Telkom Indonesia yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN).

Hubungan antara PT. Telkom dengan pelanggannya (konsumen) adalah kesepakatan yang tertuang dalam kontrak baku. Menurut pendapat hukum Mariam Darus Badruzaman (1981:49), yang mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan (ditentukan standarnya, sehingga memiliki arti yang tetap, yang dapat menjadi pegangan umum) dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian baku kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.

Sebenarnya perjanjian baku berdasarkan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1320 jo. 1338 KUH Perdata menyatakan semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, asalkan suatu perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Akan tetapi ada hal yang perlu dikhawatirkan dalam isi perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula eksonerasi (*exemption clause*), yaitu

klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana profil klausula eksonerasi dalam klausula baku pada kontrak berlangganan internet indihome PT. Telkom Indonesia Kota Surakarta. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan klausula eksonerasi dalam klausul baku pada kontrak berlangganan internet indihome. Manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya di bidang perdata terkait dengan Klausula Eksonerasi dan Konsumen : Studi Tentang Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Berlangganan Internet Indihome. Hasil penelitian ini diharapkan menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian di bidang hukum selanjutnya.

2. METODE

Dalam pembahasannya peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis-normatif, yaitu jenis pendekatan dengan menggunakan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara karena hukum dikonsepsikan sebagai sesuatu yang sudah benar serta menjadi acuan manusia dalam berperilaku. Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, bersumber dari perjanjian kontrak berlangganan internet indihome PT. Telkom Indonesia Kota Surakarta. Metode pengumpulan data penulis menggunakan studi kepustakaan yaitu dengan mencari dan memeriksa kontrak berlangganan internet indihome PT. Telkom Indonesia Kota Surakarta yang kemudian dianalisis secara kualitatif dan menggunakan metode analisis data secara deduktif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai klausula eksonerasi yang terdapat dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru maka data penelitian yang digunakan akan dibahas berdasarkan katagorisasi **pendapat ahli hukum R.H.J Engels** yaitu :

3.1 Bentuk dimana tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi atau dihapuskan (misalnya ganti kerugian dalam wanprestasi atau ingkar kewajiban)

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1243 menyatakan mengenai wanprestasi bahwa “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilewatinya.” Sedangkan Yahya Harahap, wanprestasi sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk membebaskan atau membayar ganti rugi.

Sedangkan dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom Indonesia Kota Surakarta ada beberapa yang berkaitan yaitu dengan Pasal Tanggung jawab Pelaku Usaha dan Konsumen, yang kemudian di analisis di dalam Pasal tersebut terdapat kalimat yang menyatakan klausula eksonerasi.

Pasal tanggung jawab pelaku usaha terdapat 5 (lima) ayat yaitu menyatakan PT. Telkom selaku pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya atau dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh pelanggan baik kerugian langsung maupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan layanan indihome.

Ayat 1 : Kerusakan atau gangguan layanan indihome akibat kesalahan atau kelalaian pelanggan;

Ayat 2 : Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi Telkom;

Ayat 3 : Kegagalan interkoneksi jaringan Layanan Indihome dengan penyelenggara komunikasi lain;

Ayat 4 : Kesalahan tagihan akibat dari akses atau pemakaian layanan indihome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar Telkom, dan

Ayat 5 : Kerusakan akibat peristiwa atau kejadian di luar batas kendali normal Telkom *Force Majeure*.

Sedangkan pasal tanggung jawab pelanggan (konsumen) terdapat 2 (dua) Ayat.

Ayat 1 : Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan layanan indihome oleh siapapun di alamat pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.

Ayat 2 : Pelanggan turut menjaga perangkat CPE Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan guna kelangsungan layanan indihome berjalan dengan baik.

Perbandingan antara norma dan isi perjanjian, beberapa angka dalam pasal tanggung jawab PT. Telkom dan pelanggan (konsumen) yang diteliti oleh penulis terdapat pasal angka yang sudah menunjukkan tanggung jawab PT. Telkom kepada pelanggan (konsumen) terkait wanprestasi atau tidak terjadinya wanprestasi karena suatu hal. Ayat 1, Ayat 3 dan Ayat 4 tersebut merupakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelanggan (konsumen) sehingga PT. Telkom tidak bertanggung jawab atas kelalaian pelanggan yang menimbulkan kerugian bagi pelanggan itu sendiri, adapun Ayat 5 merupakan keadaan memaksa (*force majeure*) yang artinya kreditur tidak dapat meminta pemenuhan prestasinya dan debitur tidak dinyatakan lalai atau debitur tidak wajib memenuhi kewajibannya.

Namun terdapat juga angka dalam pasal yang belum memenuhi unsur tanggung jawab PT. Telkom kepada pelanggan (konsumen) atau dapat dikatakan adanya kewajiban PT. Telkom yang dikurangi atau dihapuskan kepada pelanggan (konsumen) yaitu ganti kerugian dalam hal ingkar janji atau wanprestasi, yang terdapat di dalam Pasal pembatasan tanggung jawab telkom Ayat 2 yaitu PT. Telkom tidak bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian pelanggan (konsumen) yang disebabkan oleh perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi Telkom.

Adapun 2 (dua) Ayat dalam pasal tanggung jawab pelanggan (konsumen) bukan termasuk dalam wanprestasi yang dilakukan debitur, melainkan tanggung jawab murni yang harus dilakukan pelanggan (konsumen) kepada PT. Telkom.

Dimana apabila pelanggan tidak memenuhi tanggung jawab tersebut akan diberikan sanksi yang disebutkan dalam ketentuan pasal lain sesuai dengan kesepakatan pada kontrak baku berlangganan internet PT. Telkom.

Penjelasan tentang pernyataan perbandingan diatas tersebut, Bahwasanya Tanggung jawab PT. Telkom dan tanggung jawab Pelanggan (konsumen) haruslah adil, Pelanggan (konsumen) dituntut untuk melakukan tanggung jawabnya dan jika tidak dilakukan maka pelanggan (konsumen) dapat dikatakan wanprestasi. Sedangkan PT. Telkom dalam Pasal Pembatasan Tanggung Jawab PT. Telkom pada Ayat 2 dibebaskan dari pemberian ganti rugi jika terjadi perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi telkom yang mana hal tersebut merupakan perbuatan PT. Telkom. Menurut website indihome.co.id, perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi telkom terjadi saat telkom melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan indihome. Adanya penyimpangan mengenai tanggung jawab PT. Telkom selaku pelaku usaha kepada Pelanggan (konsumen) menandakan bahwa Ayat 2 adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf a bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Kesesuaian dengan isi pasal dengan norma, maka berdasarkan pasal tanggung jawab PT. Telkom dan pasal tanggung jawab pelanggan (konsumen) Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom yang penulis teliti, dapat dikatakan bahwa tidak semua pasal merupakan ganti rugi akibat wanprestasi dan tidak semua pasal sudah sesuai dengan ganti rugi akibat wanprestasi sebagaimana Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Seperti yang sudah tertera dalam tabel, 6 (enam) dari 7 (tujuh) Ayat dalam pasal tanggung jawab antara PT. Telkom dan pelanggan (konsumen) telah sesuai dengan norma dan bukan merupakan bentuk klausula eksonerasi berdasarkan katagori R.H.J Engels.

Namun masih terdapat 1 (satu) dari 7 (tujuh) Ayat yaitu Ayat 2 dalam pasal pembatasan tanggung jawab PT. Telkom yang belum sesuai dengan norma dan merupakan bentuk klausula eksonerasi berdasarkan katagorisasi R.H.J Engels dimana tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum dikurangi atau dihapuskan.

3.2 Bentuk dimana kewajiban-kewajiban sendiri, yang biasanya dibebankan pada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya perluasan pengertian keadaan darurat)

Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa jika wanprestasi terjadi karena keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*) atau karena suatu kejadian tidak terduga sehingga debitur berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan (prestasi), maka tidak ada ganti rugi berupa biaya, kerugian dan bunga.

Mengenai kewajiban dalam suatu perjanjian jual beli, pelaku usaha mempunyai 2 kewajiban utama berdasarkan Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu kewajiban pelaku usaha menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli atau konsumen dan kewajiban pelaku usaha untuk menanggung atau menjamin atas barang yang dijual.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 1513 KUH Perdata “kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan”. Selain itu terdapat 3 kewajiban pokok menurut Salim HS yang diambil dari Konvensi PBB yaitu memeriksa barang-barang yang dikirim oleh penjual, membayar harga barang sesuai dengan kontrak dan menerima penyerahan barang seperti disebut dalam kontrak.

Menurut Salim HS, yang menjadi hak pembeli adalah menerima barang yang telah dibelinya dari pihak penjual dengan kesepakatan antara kedua belah pihak baik secara nyata maupun yuridis.

Sedangkan Ayat dalam pasal kewajiban pelaku usaha yaitu PT. Telkom yakni Ayat 1 : Menyediakan layanan indihome di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.

Ayat 2 : Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan indihome kepada pelanggan.

Ayat 3 : Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan indihome yang disediakan Telkom melalui brosur, leaflet, Plasa Telkom, 147, atau media lainnya.

Ayat 4 : Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan Indihome sesuai dengan ketentuan Telkom.

Ayat 5 : Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan Tingkat layanan service level guarantee layanan indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Ayat 6 : Menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.

Ayat 7 : Menindaklanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindahan tangan hak tanggung jawab dan atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain.

Ayat 8 : Menindaklanjuti permintaan pelanggan untuk melakukan perubahan layanan mutasi penghentian sementara atau pemutusan kontrak berlangganan layanan indihome.

Selanjutnya kewajiban pelanggan dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom Indonesia cabang Regional 4 Surakarta, yakni sebagai berikut :

Ayat 1 : Membayar tagihan biaya layanan indihome dan biaya sewa bulanan perangkat CPE sesuai ketentuan Telkom dan kontrak berlangganan tepat pada waktunya.

Ayat 2 :Menyediakan atau IKR/ G dan satuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan indihome di alamat pelanggan.

Ayat 3 : Memberikan izin kepada Telkom untuk melaksanakan proses instalasi, perawatan perbaikan gangguan layanan indihome di alamat pelanggan.

Ayat 4 : Memelihara instalasi layanan indihome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.

Ayat 5 : Melaporkan kepada Telkom jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.

Ayat 6 : Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atau setiap pemindahtanganan hak tanggung jawab dan atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain.

Perbandingan isi angka dalam pasal kewajiban pelaku usaha yaitu PT. Telkom dengan norma dan doktrin yakni :

Ayat 1 : Menyediakan layanan indihome di alamat pelanggan atas permintaan pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom. Pada Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kewajiban pelaku usaha menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli (konsumen). Dalam hal ini berupa kewajiban telkom mengenai perangkat CPE dipinjamkan atau disewakan oleh PT. Telkom. Dikarenakan alat CPE ini khusus hanya dimiliki oleh PT. Telkom agar pelanggan bisa terhubung ke layanan indihome milik PT. Telkom. Maka CPE dan sambungan atau saluran jaringan akses internet merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Artinya alat instalasi CPE yang dipasang di alamat pelanggan tersebut merupakan kewajiban yang dimiliki oleh PT. Telkom Kota Surakarta dan PT. Telkom Kota Surakarta harus memenuhi kewajiban itu sebagai tanggung jawab yang harus dipenuhi yang merupakan hak bagi konsumen untuk menerima barang yang telah dibelinya baik secara nyata maupun yuridis. Ayat 1 sudah menunjukkan kewajiban PT. Telkom dan sekaligus hak pelanggan (konsumen).

Ayat 2 : Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan indihome kepada pelanggan. Pada Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah disebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah menanggung barang yang ia jual. Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa penanggungan tersebut menjamin dua hal salah satunya yaitu kewajiban pelaku usaha atau PT. Telkom menjamin penguasaan barang yang di jual secara aman dan tentram. Ayat 2 sudah menunjukkan adanya kewajiban PT. Telkom.

Ayat 3 : Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan indihome yang disediakan Telkom melalui brosur, leaflet, Plasa Telkom, 147, atau media lainnya. Pada Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah disebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah menanggung barang yang ia jual. Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa penanggungan tersebut menjamin dua hal salah satunya yaitu kewajiban pelaku usaha atau PT. Telkom

menjamin penguasaan barang yang di jual secara aman dan tentram. Ayat 3 sudah menunjukkan adanya kewajiban PT. Telkom.

Ayat 4 : Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan Indihome sesuai dengan ketentuan Telkom. Pada Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah disebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah menanggung barang yang ia jual. Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa penanggungan tersebut menjamin dua hal salah satunya yaitu kewajiban pelaku usaha atau PT. Telkom menjamin penguasaan barang yang di jual secara aman dan tentram. Ayat 4 sudah menunjukkan adanya kewajiban PT. Telkom.

Ayat 5 : Memberikan kompensasi kepada pelanggan bila jaminan Tangkat layanan service level guarantee layanan indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan. Pada Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah disebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah menanggung barang yang ia jual. Ayat 5 sudah menunjukkan adanya kewajiban PT. Telkom dan sekaligus merupakan bentuk ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan PT. Telkom.

Ayat 6 : Menindaklanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan. Pada Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah disebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah menanggung barang yang ia jual. Ayat 6 sudah menunjukkan adanya kewajiban PT. Telkom.

Ayat 7 : Menindaklanjuti laporan pelanggan atas setiap pemindahan tangan hak tanggung jawab dan atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain. Ayat 7 merupakan kewajiban sendiri PT. Telkom dan tidak bertentangan dengan kewajiban dan hak PT. Telkom serta kewajiban dan hak pelanggan (konsumen).

Ayat 8 : Menindaklanjuti permintaan pelanggan untuk melakukan perubahan layanan mutasi penghentian sementara atau pemutusan kontrak berlangganan layanan indihome. Ayat 8 merupakan kewajiban sendiri PT. Telkom dan tidak bertentangan dengan kewajiban dan hak PT. Telkom serta kewajiban dan hak pelanggan (konsumen).

Selanjutnya Perbandingan isi angka dalam pasal kewajiban pelanggan (konsumen) dengan norma dan doktrin yakni :

Ayat 1 : Membayar tagihan biaya layanan indihome dan biaya sewa bulanan perangkat CPE sesuai ketentuan Telkom dan kontrak berlangganan tepat pada waktunya. Dalam Pasal 1513 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berisikan penjelasan bahwa kewajiban utama pembeli (konsumen) adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Dijelaskan dalam Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Penjualan barang-barang Internasional (*United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods*) pembeli terdapat tiga kewajiban pokok pembeli salah satunya yaitu membayar harga barang sesuai dengan kontrak (pasal 53). Sedangkan dalam Ayat 1 Kontrak Berlangganan Baru PT. Telkom Kota Surakarta dijelaskan terkait adanya bentuk kewajiban yang dimiliki oleh pelanggan dan sekaligus hak bagi PT. Telkom.

Ayat 2 : Menyediakan atau IKR/ G dan satuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan indihome di alamat pelanggan. Ayat 2 merupakan kewajiban pelanggan (konsumen) sendiri dan tidak bertentangan dengan kewajiban dan hak pelanggan. Dalam Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Urusan Pemerintah Sub Bidang Pos Dan Telekomunikasi, pasal 58 untuk pemasangan IKR/G wajib mendapat izin dari pemerintah daerah kabupaten atau kota (jika rumah yang ditempati belum ada IKR/G).

Ayat 3 : Memberikan izin kepada Telkom untuk melaksanakan proses instalasi, perawatan perbaikan gangguan layanan indihome di alamat pelanggan. Dalam Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Penjualan barang-barang Internasional (*United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods*) pembeli terdapat tiga kewajiban pokok pembeli salah satunya yaitu memeriksa barang-barang yang dikirim oleh penjual (pasal 38). Ayat 3 sudah menunjukkan adanya kewajiban pelanggan (konsumen).

Ayat 4 : Memelihara instalasi layanan indihome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan. Merupakan kewajiban pelanggan

sendiri dan tidak bertentangan hak dan kewajiban pelanggan di dalam peraturan yang berlaku.

Ayat 5 : Melaporkan kepada Telkom jika sambungan layanan indihome di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan. Dalam Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Penjualan barang-barang Internasional (*United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods*) pembeli terdapat tiga kewajiban pokok pembeli salah satunya yaitu memeriksa barang-barang yang dikirim oleh penjual (pasal 38). Ayat 5 sudah menunjukkan adanya hak pelanggan (konsumen) sekaligus kewajiban PT. Telkom.

Ayat 6 : Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atau setiap pemindahtanganan hak tanggung jawab dan atau kewajiban pelanggan terkait layanan indihome kepada pihak lain. Merupakan bentuk kewajiban sendiri pelanggan dan tidak bertentangan dengan hak dan kewajiban pelanggan di dalam peraturan yang berlaku.

Ayat 7 : Memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan indihome sementara atau memutuskan kontrak berlangganan. Merupakan bentuk kewajiban sendiri pelanggan dan tidak bertentangan dengan hak dan kewajiban pelanggan di dalam peraturan yang berlaku.

Ayat 8 : Menyerahkan perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan untuk layanan indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan indihome. Merupakan bentuk kewajiban sendiri pelanggan dan tidak bertentangan dengan hak dan kewajiban pelanggan di dalam peraturan yang berlaku.

Penjelasan tentang pernyataan tersebut diatas, Keseluruhan 16 ayat dalam pasal kewajiban para pihak yang merupakan isi perjanjian Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom Surakarta telah memenuhi unsur kewajiban dan hak satu sama lain serta ada kewajiban sendiri yang bukan dibebankan kepada pihak lain dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Yaitu Pasal 1474 dan Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai kewajiban pelaku usaha dan menurut doktrin salim HS hak pelaku usaha adalah menerima harga barang yang telah dijualnya dari pihak pembeli sesuai dengan kesepakatan harga

antara kedua belah pihak. Adapun kewajiban utama pembeli/ pelanggan (konsumen) diatur dalam Pasal 1513 KUH Perdata dan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Penjualan barang-barang Internasional (*United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods*) telah diatur tentang kewajiban antara penjual dan pembeli. Pasal 37 Pasal 53 sampai 60 *United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods* mengatur tentang kewajiban pembeli Terdapat 3 kewajiban pokok pembeli.

Pelanggan sebagai konsumen mendapatkan hak dan kewajibannya dalam berlangganan Internet untuk menunjang kelancaran kegiatannya dan pasal kewajiban pelanggan tidak ditemukan pembebanan kewajiban PT. Telkom kepada pelanggan (konsumen).

Berdasarkan pasal kewajiban PT. Telkom dan pasal kewajiban pelanggan (konsumen) yang berjumlah total 16 (enam belas) ayat telah sesuai dengan kewajiban dan hak masing-masing para pihak yang diatur dalam Pasal 1474, Pasal 1491, Pasal 1513 serta Konvensi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Penjualan barang-barang Internasional dan semua angka dalam pasal kewajiban PT. Telkom dan pasal kewajiban pelanggan bukan merupakan klausula eksonerasi.

3.3 Bentuk dimana kewajiban-kewajiban dicipta, salah satunya pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga

Indonesia memberikan payung hukum kepada konsumen melalui UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Disebutkan hak konsumen diatur dalam Pasal 4, kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5. Adapun hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6, dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7. Serta pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Angka dalam pasal hak pelaku usaha yaitu PT. Telkom yakni:

Ayat 1 : Menerima pembayaran tagihan Biaya Layanan Indihome, sesuai dengan ketentuan telkom dan Kontrak Berlangganan.

Ayat 2 : Menerima pembayaran tagihan Layanan Indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom dan Kontrak Berlangganan.

- Ayat 3 : Menerima atau mengambil perangkat CPE milik telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan untuk Layanan Indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan Layanan Indihome.
- Ayat 4 : Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau jaringan akses data dan atau konfigurasi teknis dan atau perubahan nomor sambungan layanan indihome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan layanan indihome untuk pelanggan.
- Ayat 5 : Menolak permintaan layanan indihome yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- Ayat 6 : Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan indihome dapat berfungsi dengan baik.
- Ayat 7 : Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai dengan kontrak berlangganan.
- Ayat 8 : Mengelola *internet Protocol* baik static maupun dinamic pada layanan akses internet layanan indihome yang merupakan milik Telkom.
- Ayat 9 : Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan indihome, mendapatkan izin pelanggan untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat CPE di alamat pelanggan.
- Ayat 10 : Telkom berhak melakukan random visit ke alamat pelanggan untuk memastikan ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali lain indihome atau potensi *fraud* serta penyalahgunaan layanan indihome lainnya.

Selanjutnya kewajiban pelanggan dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom Indonesia cabang Regional 4 Surakarta, yakni sebagai berikut :

- Ayat 1 : Mendapatkan layanan indihome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
- Ayat 2 : Mendapatkan layanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan indihome.
- Ayat 3 : Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis karakteristik umum layanan indihome yang disediakan Telkom.

Ayat 4 : Mendapatkan jaminan tingkat layanan service level guarantee layanan indihome sesuai dengan ketentuan Telkom.

Ayat 5 : Mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan indihome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.

Ayat 6 : Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan service level guarantee layanan indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

Perbandingan isi perjanjian dengan norma, Berdasarkan Pasal 4 tentang hak konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 5 tentang kewajiban konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 6 tentang hak pelaku usaha Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan payung hukum bagi kewajiban dan hak baik pelanggan (konsumen) maupun pelaku usaha (PT. Telkom). Sedangkan isi angka dalam pasal yang penulis teliti sudah memenuhi unsur hak dan kewajiban masing-masing para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha.

Penjelasan perbandingan norma dan doktrin dengan isi perjanjian mengenai ketentuan hak PT. Telkom yaitu

Ayat 1 : Menerima pembayaran tagihan Biaya Layanan Indihome, sesuai dengan ketentuan telkom dan Kontrak Berlangganan. Pada pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak pelaku usaha yaitu menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan. Ayat 1 sudah memenuhi hak pelaku usaha dan sekaligus sesuai dengan pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban konsumen yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Ayat 2 : Menerima pembayaran tagihan Layanan Indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan telkom dan Kontrak Berlangganan. Pada pasal 6 huruf a UUPK hak pelaku usaha yaitu menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan. Ayat 2 sudah memenuhi hak pelaku

usaha dan sekaligus sesuai dengan pasal 5 huruf c tentang kewajiban konsumen.

Ayat 3 : Menerima atau mengambil perangkat CPE milik telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan untuk Layanan Indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan Layanan Indihome. Ayat 3 merupakan kewajiban sendiri yang dibuat PT. Telkom dan tidak bertentangan dengan hak dan kewajiban pelanggan.

Ayat 4 : Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau jaringan akses data dan atau konfigurasi teknis dan atau perubahan nomor sambungan layanan indihome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan layanan indihome untuk pelanggan. Pada pasal 7 huruf a kewajiban pelaku usaha UUPK yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha. Ayat 4 sudah memenuhi kewajiban pelaku usaha.

Ayat 5 : Menolak permintaan layanan indihome yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis Telkom. Ayat 5 merupakan kewajiban sendiri yang dibuat PT. Telkom dan tidak bertentangan dengan hak dan kewajiban pelanggan.

Ayat 6 : Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan indihome dapat berfungsi dengan baik. Pada pasal 7 huruf a kewajiban pelaku usaha yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha. Ayat 6 sudah memenuhi kewajiban pelaku usaha.

Ayat 7 : Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai dengan kontrak berlangganan. Pada pasal 6 huruf b hak pelaku usaha UUPK yaitu hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Ayat 7 sudah memenuhi hak pelaku usaha.

Ayat 8 : Mengelola *internet Protocol* baik static maupun dinamic pada layanan akses internet layanan indihome yang merupakan milik Telkom. Pada pasal 7 huruf a kewajiban pelaku usaha UUPK yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha. Ayat 8 sudah memenuhi kewajiban pelaku usaha.

Ayat 9 : Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan indihome, mendapatkan izin pelanggan untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat CPE di alamat pelanggan. Pada pasal 7 huruf a kewajiban pelaku usaha UUPK yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha. Ayat 9 sudah memenuhi kewajiban pelaku usaha dan sekaligus terdapat hak konsumen untuk di dengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK.

Ayat 10 : Telkom berhak melakukan random visit ke alamat pelanggan untuk memastikan ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali lain indihome atau potensi *fraud* serta penyalahgunaan layanan indihome lainnya. Ayat 10 merupakan bentuk kewajiban PT. Telkom yang dibuat sendiri dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Selanjutnya kewajiban pelanggan dalam Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom Indonesia cabang Regional 4 Surakarta, yakni sebagai berikut :

Ayat 1: Mendapatkan layanan indihome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom. Pada pasal 4 huruf b hak pelanggan (konsumen) UUPK untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Ayat 1 sudah memenuhi hak pelanggan (konsumen) dan sekaligus sesuai dengan kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 huruf b yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Ayat 2 : Mendapatkan layanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan indihome. Pada Pasal 4 Huruf g hak konsumen UUPK untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Ayat 2 sudah memenuhi hak konsumen dan sekaligus terdapat kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf

c UUPK untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Ayat 3 : Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis karakteristik umum layanan indihome yang disediakan Telkom. Pada pasal 4 huruf c hak konsumen UUPK mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Ayat 3 sudah memenuhi hak konsumen dan sekaligus terdapat kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Ayat 4 : Mendapatkan jaminan tingkat layanan service level guarantee layanan indihome sesuai dengan ketentuan Telkom. Pada Pasal 7 huruf e UUPK dimana kewajiban pelaku usaha memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Ayat 4 sudah memenuhi kewajiban pelaku usaha terhadap pelanggan (konsumen).

Ayat 5 : Mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan indihome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai. Pada Pasal 4 huruf h hak konsumen UUPK yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi , ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ayat 5 sudah memenuhi hak konsumen dan sekaligus terdapat kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK.

Ayat 6 : Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan service level guarantee layanan indihome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan. Pada Pasal 4 huruf h hak konsumen UUPK yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi , ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ayat 6 sudah memenuhi hak konsumen dan sekaligus terdapat kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK.

Pernyataan kesesuaian isi perjanjian dengan norma, berdasarkan 16 (enam belas) Ayat dalam Pasal hak pelanggan (konsumen) dan hak PT. Telkom yang diteliti penulis tersebut telah sesuai dan memenuhi unsur kewajiban dan hak para pihak yaitu konsumen dan PT. Telkom yang diatur dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 Undang-Undang perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta semua isi angka dalam pasal hak pelanggan (konsumen) dan hak PT. Telkom bukan merupakan bentuk klausula eksonerasi.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang menggunakan katagori R.H.J Engels, pada Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom Indonesia cabang Regional 4 Kota Surakarta dapat disimpulkan bahwa terdapat pencantuman klausula eksonerasi dan pencantuman klausula eksonerasi yang dilarang penggunaannya dalam kontrak baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Pencantuman klausula eksonerasi terletak di beberapa ayat pada Pasal Hak PT. Telkom, Pasal Kewajiban PT. Telkom, Pasal Tanggung Jawab PT. Telkom, Pasal Hak Pelanggan (Konsumen), Pasal Kewajiban Pelanggan, dan Pasal Tanggung Jawab Pelanggan (Konsumen). Akan tetapi terdapat klausula eksonerasi yang pencantumannya dilarang terdapat pada Pasal Pembatasan Tanggung Jawab Telkom pada Ayat 2 yang menyatakan PT. Telkom tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat perubahan jaringan akses, perubahan nomor, dan jaringan telekomunikasi Telkom. Sehingga dapat disimpulkan Kontrak Berlangganan Internet Baru PT. Telkom belum sesuai dengan norma yang ada yaitu Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebab isi perjanjian tersebut merupakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang mana merupakan bentuk klausula eksonerasi yang dilarang pencantumannya pada dokumen atau perjanjian baku.

4.2 Saran

PT. Telkom tidak seharusnya membebankan semua tanggung jawab atas perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi telkom kepada pelanggan (konsumen) dengan tidak memberikan pembayaran kompensasi atau ganti kerugian yang di derita pelanggan (konsumen) tersebut , tetapi harus diperhatikan lagi karena gangguan atau kerusakan tersebut tidak semua kesalahan pelanggan. Penyebabnya dapat disebabkan oleh PT. Telkom sendiri atas dasar meningkatkan layanan indihome. Klausul tersebut merupakan klausula eksonerasi bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen (pelanggan) yang pencantumannya dilarang dalam dokumen atau perjanjian baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. PT. Telkom selaku pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan tersebut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Nizla, Rohaya. (2018). *Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen*, Jurnal : Hukum Replik , Vol. 6 No. 1 Maret 2018.

Roesli, M. (2019). *“Kedudukan Perjanjian Baku Dalam Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak”*, Dih : Jurnal Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Vol. 15 No.1, Februari-Juli 2019.

Subekti. (1985). *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Intermasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Wardino, Kelik. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen : Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Ombak.

Wardino, Kelik. (2014). *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Beberapa Uraian Tentang andasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta : Ombak.