

ABSTRAK

IndiHome merupakan penyedia jasa layanan internet yang dikeluarkan oleh PT. Telkom Indonesia yang menawarkan layanannya dengan menggunakan perjanjian baku. Hal ini menyebabkan minimnya keterlibatan konsumen dalam kontrak yang akan disepakati dan menimbulkan kecenderungan terjadinya wanprestasi dari pihak pelaku usaha. Pada awal tahun 2020 kemarin, terdapat beberapa laporan dari pelanggan IndiHome yang menyatakan bahwa IndiHome telah membuka layanan tambahan secara sepihak tanpa adanya persetujuan dari pelanggan yang menyebabkan adanya lonjakan tarif yang signifikan dan menyebabkan kerugian bagi para konsumen. Dengan timbulnya permasalahan hukum tersebut, dalam Penulisan Hukum ini penulis mencoba untuk meneliti permasalahan yang ada dan menemukan solusi yang tepat sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Yuridis Normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah dan atau norma-norma dalam hukum positif dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder berupa peraturan perundang-undangan atau literatur terkait permasalahan yang diteliti untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang terhadap konsumen IndiHome akibat penetapan kebijakan sepihak oleh IndiHome dan juga akibat hukum yang ditimbulkan oleh perjanjian baku milik IndiHome terhadap konsumen berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan penelitian yang Penulis lakukan, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan telah disebutkan dalam Pasal 45 UUPK tentang ganti rugi oleh pelaku usaha . Selain itu, perjanjian baku yang ditawarkan oleh IndiHome ini juga telah menimbulkan suatu akibat hukum dan telah menciderai hak-hak konsumen yang diatur di Pasal 4 UUPK sehingga diperlukan suatu pengawasan yang lebih menyeluruh oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap perjanjian baku yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Perjanjian Baku, Konsumen, IndiHome

ABSTRACT

IndiHome is a company under PT. Telkom Indonesia which provides an internet service that offers assistance by implementing a standard agreement. As a result, there are minimum amount of customer involvement in the contract, and it will likely cause a default by the company. At the beginning of 2020, there were numerous reports from IndiHome customers regarding company's additional service unauthorised by consumers that caused significant bill increase which is disadvantageous for the consumer. Taking the arising legal problems into evaluation, in this Legal Writing the writer will try to examine the said issue and find the right solution according to positive law in Indonesia.

This research was conducted with the Normative Juridical method, which is a research focused on the study of application to the principles and or the norms in positive law by examining library materials or secondary data in the form of laws and regulations or any relevant literature. The main objective is to perceive the legal protection for IndiHome consumers as a consequence of the company's unilateral policy, as well as the legal impact that was caused by the standard contract owned by IndiHome towards the consumer based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

Based on the research, the writer discovered that legal protection towards the consumers was stated in Article 45 Law of The Republic of Indonesia concerning Consumer Protection pertaining to compensation by the company. Furthermore, the standard agreement offered by IndiHome was causing a legal problem and harming the consumer rights which were regulated in the Article 4 Law of The Republic of Indonesia concerning Consumer Protection. In that case, there should be a thorough supervision conducted by Consumer Dispute Settlement Agency (hereinafter we will use the acronym BPSK) towards the standard agreement offered by the company.

Keywords : Consumer Protection, Standard Agreement, Consumer, IndiHome.