

## Abstrak

Sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya kebutuhan manusia akan pemenuhan teknologi komunikasi, mengakibatkan terjadinya perjanjian antara pelanggan dengan PT. Telkom yang telah mengeluarkan salah satu produk wifi yakni indihome. Asas kebebasan berkontrak memberikan keleluasan bagi para pihak menentukan hal-hal dalam perjanjian. Pada prakteknya perjanjian yang terjadi antara pelanggan dengan PT.Telkom sebagai salah satu perjanjian baku telah mengesampingkan asas itikad baik dan kepatutan, selain itu klausula yang terdapat dalam isi perjanjian telah memuat syarat eksonerasi yang dilarang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau penerapan ketentuan hukum normatif dalam prakteknya pada setiap kejadian hukum. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. Telkom, dilihat dari isi kontraknya belum proporsional bagi kedua belah pihak, sehingga belum mampu memberikan keadilan bagi kedua belah pihak dalam kontrak. Perjanjian baku antara para pihak lebih mengedepankan asas kebebasan berkontrak dan mengesampingkan asas itikad baik dan kepatutan hal ini dapat dilihat dari ketimpangan antara hak dan kewajiban para pihak serta perlindungan konsumen yang kurang diperhatikan. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa klausula baku dibolehkan dalam perjanjian selama tidak memuat syarat eksonerasi, namun kenyataannya dalam perjanjian berlangganan wifi indihome ada pasal – pasal yang menyimpangi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam perjanjiannya memuat klausula eksonerasi sehingga menurut Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal pasal dalam Perjanjian Berlangganan wifi indihome tersebut batal demi hukum.

**Kata Kunci:** Perjanjian Baku, Perlindungan konsumen, PT.Telkom, Klausula eksonerasi.