**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT KETENTUAN PERUBAHAN SEWAKTU-WAKTU TERHADAP BESARAN TAGIHAN BULANAN DALAM KONTRAK BERLANGGANAN PAKET INDIHOME**

**Nur Laili Nikmah**

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

nurnikmah@mhs.unesa.ac.id

**Arinto Nugroho**

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya) arintonugroho@unesa.ac.id

**Abstrak**

PT Telkom adalah salah satu perusahaan yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyedia jasa layanan IndiHome yang memiliki kontrak berlangganan. Perjanjian antara PT Telkom dengan konsumen terdapat klausula baku mengenai perubahan sewaktu-waktu. Dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, seharusnya suatu perjanjian tidak boleh mencantumkan klausula eksonerasi. Penulisan ini bertujuan untuk memahami apakah ketentuan perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan paket IndiHome merupakan pelanggaran terhadap UUPK dan memahami bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan paket IndiHome. Metode yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan ketentuan mengenai perubahan sewaktu-waktu terhadap besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan bertentangan dengan aturan pencantuman klausula baku yang terdapat dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK. Perjanjian yang telah disepakati konsumen dengan IndiHome tidak memiliki kekuatan hukum sehingga perjanjian tersebut batal demi hukum berdasarkan Pasal 1320 KUHPer. Mengacu pada asas hukum perjanjian, bahwa pihak IndiHome dan konsumen memiliki kebebasan dalam membuat perjanjian, namun tetap memperhatikan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen adalah perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

**Kata Kunci**: Perlindungan Hukum, Konsumen, Kontrak Berlangganan, IndiHome

***Abstract***

*PT Telkom is a company owned by a State-Owned Enterprise (BUMN) which is engaged in the IndiHome service provider which has a subscription contract. The agreement between PT Telkom and consumers has a standard clause regarding changes at any time. As explained in Pasal 18 section (1) of the UUPK, an agreement should not include an exsoneration clause. This writing aims to understand whether the provisions for changing the amount of monthly bills in the IndiHome package subscription contract is a violation of the UUPK and understanding how the form of legal protection for consumers against the clause of the occasional change in the monthly bill amount in the IndiHome package subscription contract. The method used is a normative juridical research, using a statutory approach and a conceptual approach. The results of the research and discussion show that the provision regarding changes at any time to the amount of monthly bills in the subscription contract are contrary to the rules for the inclusion of standard clauses contained in Pasal 18 section (1) letter g of the UUPK. The agreement that the consumer has agreed with IndiHome has no legal force so that the agreement is null and void based on Pasal 1320 KUHPer. Referring to the principle of agreement law, that IndiHome and consumers have the freedom to make agreements, but still pay attention to consumer rights as stipulated in Pasal 4 of the UUPK. Legal protection provided to consumers is preventive legal protection and repressive legal protection.*

***Keywords:*** *Legal Protection, Consumers, Subscription Contracts, IndiHome*

**PENDAHULUAN**

Kebutuhan teknologi informasi pada era globalisasi begitu sangat penting bagi kehidupan masyarakat dunia. Di Indonesia, banyak kalangan masyarakat yang ingin menggunakan teknologi dan informasi. Seiring dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat saat ini lebih membutuhkan akses layanan informasi yang beragam, mudah, dan cepat. Saat ini kebutuhan tersebut dapat diperoleh dengan mudah yakni dengan melalui media yang lebih modern dengan memanfaatkan jasa layanan telekomunikasi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Pengertian telekomunikasi diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. “Perkembangan teknologi akses jaringan dan teknologi yang berbasis internet memungkinkan bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar/IP-TV (*Internet Protocol TV*) dalam dikenal dengan layanan *Triple Play* (Indihome 2021).”

“Perseroan Terbatas Telekomunikasi Indonesia atau disebut dengan PT Telkom merupakan salah satu perusahaan yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia yang melayani jutaan konsumen diseluruh Indonesia (Indihome 2021)”.

“Perusahaan ini juga melayani berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutaiment* (hiburan yang mendidik), termasuk *cloud-based and* *server-based managed services,* layanan *e-Payment* dan IT *enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.” (IndiHome, 2021).

“PT Telkom mewujudkan berbagai kebutuhan masyarakat di seluruh Indonesia dari segi telekomunikasi yang dapat membantu masyrakat dalam memberi dan menerima informasi. PT Telkom memiliki produk internet yang pertama bernama *speedy*, yang sekarang berubah seiring perkembangan teknologi menjadi IndiHome (*Indonesia Digital Home*). IndiHome merupakan layanan *bundling triple play* dari PT Telkom yang terdiri dari internet cepat (*Internet Fiber*), telepon rumah (*Fixed Phone*) dan TV interaktif (*Usee*TV).” ((Indihome, 2021) Perbedaan *speedy* ke IndiHome yang paling menonjol salah satunya yaitu “*speedy* menggunakan kabel *copper,* sedangkan IndiHome menggunakan kabel serat optik yang memiliki kecepatan hingga 100 Mbps (*Megabyte Per-second*)”.(Indihome 2021) PT Telkom memiliki keunggulan yakin dapat bersaing dan akan menjadi pilihan masyarakat sebagai layanan koneksi internet yang cepat, biasanya digunakan di rumah, apartemen, dan usaha kecil.

Masyarakat yang berlangganan layanan IndiHome dapat melakukan pendaftaran baik melalui kantor Plasa Telkom terdekat, aplikasi atau web, dan via call center yang tertera. Setelah pengajuan pendaftaran dilakukan maka pelanggan akan mendapatkan kontrak baku berupa formulir untuk dibaca dan ditandatangani. “Perjanjian baku diartikan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Inggris, yaitu *standard contract.* ***Standart*** kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan secara sepihak dan dituangkan kedalam bentuk formulir (Salim HS 2006).” Perjanjian baku dituangkan dalam bentuk formulir yang isinya, bentuk, dan cara penutupnya telah dibakukan atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Kontrak berlangganan layanan IndiHome memiliki beberapa ketentuan yang tertera sebelum ditandatangani. Salah satu ketentuan dalam kontrak berlangganan tersebut adalah mengenai perubahan terhadap besaran tagihan dan beberapa layanan lain. Secara lengkap melalui kontrak berlangganan IndiHome pada informasi tambahan huruf l, dijelaskan bahwa besaran tagihan dapat berubah sewaktu-waktu. Hal ini mengakibatkan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen dipersilakan untuk membaca syarat dan ketentuan yang telah dibuat pihak pengusaha, dan apabila konsumen menyetujui maka konsumen dipersilahkan untuk mengambilnya (*take it*) dan/atau jika konsumen menolak klausul baku yang dibuat oleh pelaku usaha, perjanjian tersebut tidak dapat diteruskan (*leave it*).

“Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir (Listiawati 2015).” Perjanjian yang isi dari perjanjiannya sudah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha yang pada umumnya mempunyai kedudukan yang lebih tinggi. Dalam hal ini pelaku usaha dalam mencantumkan aturan-aturan yang telah ditetapkan dan ditawarkan kepada konsumen dikenal dengan klausul baku. Dijelaskan dalam Pasal 1 angka 10 UUPK bahwa :

“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.”

Perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha memuat klausula baku yang mempunyai kekuatan tetap dan final serta tidak dapat dinegosiasi oleh konsumen.

Aturan terhadap pencantuman klausula baku diuraikan dengan jelas yang dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK yang menyatakan 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.”

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis konflik norma mengenai perjanjian baku dalam Pasal 18 UUPK. Perlu adanya perlindungan konsumen dari tindakan tersebut supaya tidak terjadi kerugian dari konsumen yang telah menandatangani kontrak berlangganan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis ketentuan perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan paket IndiHome merupakan pelanggaran UUPK dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausul perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan paket IndiHome.

Perjanjian adalah “suatu persetujuan dengan mana satu orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dan untuk memberikan atau tidak memberikan sesuatu, serta menimbulkan hak dan/atau kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian tersebut (Subekti 1990:1).” Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, melainkan dapat dibuat secara lisan atau tertulis. Suatu perjanjian dianggap sah apabila telah memenuhi keempat syarat sahnya suatu perjanjian.

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam KUHPerdata yaitu pada Pasal 1320, empat syarat sahnya perjanjian : “Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal”.

Perjanjian baku adalah “suatu perjanjian yang didalamnya berisi ketentuan yang sudah ditetapkan secara sepihak yang pada umumnya memiliki kedudukan ekonomi yang lebih tinggi. (Salim HS 2006:146)”. Perjanjian baku/standar tersebut berupa suatu bentuk formulir dan isinya telah distandarisasi (dibakukan) terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa mempertimbangkan posisi lemahnya baik karena kedudukannya maupun karena ketidaktahuannya.

“Klausul eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum (Oktaviani 2018).” Klausul eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausul tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku.

Setiap hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak yang lahir, baik perikatan maupun perundang-undangan memiliki dua aspek yaitu hak dan kewajiban. Secara umum ada empat hak dasar konsumen yaitu hak atas rasa aman, hak atas informasi, hak memilih, dan hak untuk didengar. Selain mengatur mengenai hak konsumen UUPK juga mengatur kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK salah satu kewajiban konsumen yaitu “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa , demi keamanan dan keselamatan”.

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 yang berbunyi “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Sedangkan pelaku usaha pada umumnya sering disebut sebagai produsen. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyedian barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yang berbunyi: “segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta tata cara pemeliharaan hak dan cara pelaksanaan kewajiban tersebut. Adapun lima asas yang terkandung dalam perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 2 UUPK, yaitu kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Menurut definisi Satjipto Raharjo (2006:54)

Perlindungan konsumen berkaitan dengan pelindungan hukum. Perlindungan tidak hanya bersifat fisik tetapi mendapat hak abstrak, dengan kata lain perlindungan konsumen lebih identik dengan perlindungan yang diberikan undang-undang tentang hak konsumen. Tujuan yang ingin dicapai tertuang dalam Pasal 3 UUPK, tujuannya adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen apabila terjadi sesuatu yang menyebabkan konsumen atau pelaku usaha merasa dirugikan. “Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.” Perlindungan hukum diatas sangat dibutuhkan untuk mendapatkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

**METODE**

“Penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian hukum normatif *(legal research)* yang menitikberatkan pada pengkajian untuk menemukan suatu aturan hukum, doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum guna untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. (Marzuki 2011)”.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Adapun bahan hukum yang digunakan oleh peneliti ini adalah bahan hukum primer yakni bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan berdasarkan urutan dari yang paling tinggi hingga yang paling rendah tingkatanya yang meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sementara bahan hukum sekunder memberikan penjelasan tentang kepustakaan seperti buku-buku hukum, rancangan Undang-Undang dan penelitian hukum, (skripsi hukum dan jurnal hukum) yang berkaitan dengan isu hukum dalam penelitian ini. “Bahan Non Hukum, penggunaan bahan non hukum hanya untuk memperkuat argumentasi peneliti mengenai isu hukum yang dibahas (Susanti and Efendi, 2015).”

Adapun teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara pengumpulan kepustakaan (*library research*) yakni dilakukan dengan cara menelaah mengaji peraturan perundangan, dokumen-dokumen atau jurnal, buku, karangan ilmiah, dan bahan hukum tertulis lainnya yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.

Adapun teknik analisa bahan hukum terkumpul, langkah selanjutnya melakukan teknik analisa bahan hukum yang dimulai dengan mengumpulkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, kemudian melakukan penyusunan sesuai dengan klasifikasi bahan hukum dari hasil penelitian sistematis yang dilakukan secara benar untuk mendapatkan gambaran hasil penelitian. Kemudian teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah preskriptif, dimana penelitian ini memberikan argumentasi apakah benar atau salah atau apa yang seharusnya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum dari hasil penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Penelitian**

PT Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dalam hal ini bertindak sebagai penyedia layanan IndiHome yang memiliki kontrak berlangganan paket IndiHome. Layanan IndiHome memiliki beberapa pilihan paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

PT Telkom (IndiHome) telah menentukan kontrak berlangganan dan dituangkan dalam formulir yang akan ditandatangani oleh konsumen jika ingin berlangganan. “Kontrak berlangganan tersebut di dalamnya berisi data pelanggan, data layanan IndiHome, informasi tambahan, dan tanda tangan para pihak, serta syarat dan ketentuan, termasuk penambahan perubahan”. (Indihome 2021) Lebih jelasnya kontrak berlangganan IndiHome dapat dilihat melalui situs website resmi IndiHome.

Penulis mengambil contoh kasus yang diberitakan dalam Warta Ekonomi terkait adanya kenaikan biaya tagihan bulanan yang pernah terjadi di masyarakat. Dimana salah satu pihak konsumen yang bernama Danial yang mengeluhkan kenaikan tagihan layanan internet dari IndiHome. Sebagaimana halnya pihak IndiHome yang melakukan manipulasi dengan membuka layanan secara sepihak kemudian menambah jumlah tagihan di bulan berikutnya dengan jumlah yang tidak dapat diperkirakan.

“Perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Sedangkan perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Subekti 1990).” Perikatan yang lahir dari perjanjian, memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari Undang-Undang diadakan oleh Undang-Undang di luar kemauan para pihak yang bersangkutan. Jadi perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, karena perikatan lebih banyak diterbitkan oleh suatu perjanjian, selain itu ada juga sumber-sumber lain yang melahirkan perikatan yakni Undang-Undang

Pelaksanaan suatu perjanjian jika merujuk pada Pasal 1320 KUHPerdata, dapat ditemukan syarat sahnya perjanjian secara umum dapat diketahui sebagai berikut: “Kesepakatan mereka yang mengikat diri, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.” Terdapat kontrak berlangganan paket IndiHome yang kedua belah pihak telah sepakat karena keduanya sama-sama melakukan tanda tangan kontrak berlangganan paket IndiHome. Persoalannya, kesepakatan yang disepakati kedua belah pihak tidak sesuai dengan yang telah diharapkan, sebagai penyedia layanan, PT Telkom berhak menerima harga pembayaran layanan jasa yang telah **diambil oleh** konsumen dan sebagai pengguna jasa layanan IndiHome, konsumen dalam Pasal 5 UUPK. Sebagaimana yang disebutkan bahwa salah satu kewajiban konsumen ialah “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa”.

Salah satu hak konsumen yang belum di penuhi oleh pihak IndiHome dalam perjanjian adalah terdapat pada Pasal 4 angka 3 yang berbunyi : “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.” Hak konsumen belum di penuhi karena dalam kontrak berlangganan dalam informasi tambahan huruf l dijelaskan konsumen tidak akan mendapatkan informasi atau pemberitahuan terlebih dahulu apabila terdapat perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan yang dilakukan secara sepihak oleh IndiHome. Pelaku usaha bisa saja dapat memberi informasi melalui brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/pemberitahuan dan/atau dokumen tanpa diketahui oleh konsumen tersebut.

Sementara kewajiban konsumen dengan IndiHome dalam hal ini yaitu berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan seperti yang tercantum pada Pasal 5 UUPK. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, kalau ini sering terjadi di masyarakat berapa kerugian yang mereka alami dan berapa keuntungan yang di peroleh perusahaan. Disisi lain tidak semua konsumen memahami bahwa haknya mereka telah dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen.

1. **Pembahasan**

Ketentuan perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan IndiHome merupakan pelanggaran UUPK

Ketentuan di dalam pembuatan klausul baku, pelaku usaha dilarang melakukan perubahan atau mencantumkan klausul baku dalam setiap dokumen atau perjanjian. Pencantuman klausula baku tertuang dalam Pasal 18 ayat (1) UUPKsalah satu ketentuan dalam kontrak berlangganan tersebut adalah mengenai perubahan sewaktu-waktu terhadap besaran tagihan dan beberapa layanan lainnya. Adanya kesepakatan baku antara konsumen dengan layanan IndiHome dalam bentuk kontrak berlangganan yang menyatakan bahwa konsumen tunduk terhadap aturan baru yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha.

Ketentuan tersebut secara lengkap melalui kontrak berlangganan paket IndiHome dalam informasi tambahan huruf I dijelaskan bahwa: “Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (*Add On*), sewa ONT, STB, dan *channel UseeTV* dapat berubah sewaktu-waktu, pemberitahuan melalui www.indihome.co.id dan atau SMS dan atau email, aplikasi MyIndiHome, dan atau *channel* lain yang disediakan Telkom.”

Isi formulir diatas terdapat konsekuensi bahwa pihak IndiHome dapat melakukan perubahan sewaktu-waktu terhadap biaya tagihan atau layanan lainya. Bentuk formulir tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK yang menjelaskan: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”

Pelanggan yang menandatangani kontrak berlangganan secara otomatis tunduk pada aturan baru, tambahan, lanjutan atau lanjutan yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK ini menyebutkan tujuan pelarangan pencantuman klausula baku bahwa: “Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak.” Diharapkan dengan adanya pasal tersebut dapat menjadikan posisi konsumen sebagai pihak yang lemah, dapat menyetarakan kedudukannya pelaku usaha dengan konsumen.

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas terpenting yang sangat penting dalam berbagai sistem hukum terutama dalam perjanjian. Terdapat ketentuan dalam hukum perjanjian yang dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Perjanjian yang dibuat oleh konsumen dengan PT Telkom (IndiHome) merupakan suatu kontrak berupa formulir berlangganan dimana bentuk dan isinya telah dibuat dan ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha yaitu PT Telkom.

Suatu perjanjian dapat terjadi berdasarkan asas kebebasan berkontrak antara konsumen IndiHome dengan pelaku usaha yaitu PT Telkom. Hal tersebut dapat membuat kedudukan kedua belah pihak berada pada posisi yang seimbang dan para pihak telah berusaha untuk mencapai kesepakatan melalui proses negosiasi atau proses tawar menawar.

Kenyataanya, masih banyak terjadi perjanjian transaksi bisnis yang tidak melalui proses perundingan yang seimbang antara para pihak, sehingga perjanjian dapat terjadi ketika salah satu pihak telah mempersiapkan terlebih dahulu syarat-syarat yang ditentukan dalam kontrak berlangganan yang telah dicetak dan selanjutnya diberikan kepada calon konsumen untuk disepakati.

Konsumen yang telah menyetujui kontrak berlangganan tidak diberi kebebasan sama pelaku usaha untuk melakukan negosiasi syarat-syarat yang telah ditentukan. Asas keseimbangan merupakan salah satu asas yang dijadikan sebagai alasan seorang untuk melakukan perbuatan hukum dalam membuat suatu perjanjian. Perbuatan hukum disini mempunyai hak dan kewajiban yang ditandai dengan pernyataan keinginan para pihak.

Hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 UUPK. Ada salah satu hak konsumen yang belum terpenuhi oleh PT Telkom yang tertuang dalam kontrak berlangganan terdapat pada informasi tambahan huruf l yang menyatakan konsumen tidak mendapatkan pemberitahuan terlebih dahulu ketika terdapat adanya perubahan sewaktu-waktu terhadap besaran tagihan bulanan. Belum terpenuhinya hak tersebut, karena di dalam kontrak berlangganan dalam informasi huruf l konsumen tidak mendapatkan informasi terlebih dahulu apabila terdapat perubahan sewaktu-waktu, hal ini dilakukan pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan dari pelanggannya.

Perjanjian baku antara PT Telkom dengan konsumen adalah perjanjian berupa kontrak berlangganan paket IndiHome yang sudah dianggap secara sah oleh para pihak yang sepakat, namun dalam Pasal 18 UUPK perjanjian tersebut memuat klausul yang dilarang ketentuannya yaitu klausul mengenai perubahan sewaktu-waktu terhadap besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan yang ditetapkan sepihak oleh IndiHome.

Klausul baku dalam kontrak berlangganan menyebutkan bahwa konsumen tunduk terhadap aturan yang berupa aturan perubahan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh pelaku usaha semasa konsumen menggunakan jasa yang dibelinya. Klausul tersebut secara jelas telah melanggar adanya ketentuan pencantuman klausul baku dalam perjanjian yang termuat dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK.

Ketidak sesuaian pencantuman klausul baku yang terdapat dalam kontrak berlangganan paket IndiHome. Dengan adanya ketentuan pencantuman klausul baku dalam Pasal 18 UUPK, dapat disimpulkan bahwa di dalam suatu perjanjian yang di buat para pihak tersebut terdapat suatu sebab (*causa*) yang tidak halal. Syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata.

Akibat hukum dari suatu perjanjian yang mengadung suatu sebab (*causa*) yang tidak halal dalam perjanjian itu batal demi hukum, karena perjanjian baku sejak semula memang sudah dianggap tidak akan pernah ada lagi, tanpa diperlukan adanya tindakan hukum. Hal ini terlihat jika perjanjian itu tidak dapat tercapainnya suatu tujuan karena diantara salah satu pihak belum memenuhi kewajibannya.

**Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausul perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan IndiHome**

Perlindungan Konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan kepastian hukum bagi terpenuhinnya hak-hak konsumen. Kepastian hukum di atas adalah segala upaya konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan jasa serta mempertahankan haknya jika merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

“Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk mencegah terjadinya multitafsir serta penyalahgunaan aparat hukum atau dapat diartikan perbuatan yang sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai oleh aturan hukum.” (Sudikno Mertokusumo 2009). Perlindungan hukum bagi konsumen apabila pelaku usaha dapat melakukan perubahan perjanjian baku yang dilakukan secara sepihak pada saat konsumen menggunakan jasa yang dibelinya. Semua orang memiliki haknya untuk mendapatkan perlindungan hukum, termasuk konsumen IndiHome.

Perlindungan hukum terdapat dua macam perlindungan hukum, yaitu “perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif (perlindungan hukum yang dijadikan tolak ukur bagi pemerintah, bertujuan untuk pencegahan sebelum adanya pelanggaran). Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir berupa sanksi yang diberikan ketika telah menjadi pelanggaran atau sengketa bentuknya seperti denda, penjara dan hukum tambahan.”(Pilipus M. Hadjon 2007)

Hak konsumen telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Sebagaimana halnya PT Telkom harus menjalankan kewajibannya sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 7 UUPK. Hak konsumen harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal perubahan klausula baku antara konsumen dengan PT Telkom yang dilakukan sepihak yaitu “hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang/jasa yang telah dibelinya.”

PT Telkom sebagai pelaku usaha disini wajib memberikan “informasi mengenai spesifikasi teknis, karakteristik dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan oleh Telkom, melalui brosur, leaflet, Plasa Telkom, 147, atau media lainya”(Indihome 2021). Terpenuhinya hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha kemungkinan dapat menahan adanya perselisihan yang terjadi antara konsumen dan PT Telkom.

Perlindungan hukum represif (perlindungan hukum final yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dan mencegah terjadinya pelanggaran tersebut agar tidak terulang kembali). Perlindungan hukum represif yang di lakukan oleh PT Telkom dengan cara musyawarah untuk mencapai tujuan bersama supaya permasalahan tidak berkepanjangan hingga melebar ke ranah hukum.

Saat ini UUPK mengatur berbagai ketentuan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen, sehingga diberi pilihan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK, yaitu : “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Jika dilihat dari peraturan tersebut UUPK memberi kebebasan bagi para pihak yang bersengketa untuk memilih jalur penyelesaian sengketa konsumen.

“Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi berpedoman pada UUPK sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi diatur dalam UUPK dan pengaturan Hukum Acara Perdata.”(Fibrianti 2015) Pasal 48 UUPK menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku terhadap Pasal 45 UUPK.

Adapun jalur non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase yang bertujuan untuk mencapai suatu kesepakatan terhadap bentuk dan besarnya nominal ganti rugi.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dibentuk BPSK (Badan Penyelenggara Sengketa Konsumen) sebagaimana dapat dijelaskan dalam Pasal 49 UUPK yaitu ”Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II (sekarang Kabupaten atau Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.”

Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdiri dari 3 (tiga) tahap, yaitu: tahap permohonan, tahap persidangan, dan tahap putusan. Sesuai dengan isi kontrak berlangganan paket IndiHome jalur yang di tempuh untuk menyelesaikan suatu perselisiahan dilakukan dengan cara musyawarah antara kedua belah pihak (dalam hal ini IndiHome dan konsumen). Jika perselisihan yang dilakukan di atas tidak tercapai maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)/Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum dilokasi kantor Telkom setempat.

**PENUTUP**

**Simpulan**

1. Ketentuan perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan IndiHome melanggar ketentuan pencantuman klausul baku yang terdapat dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, karena dalam kontrak tersebut terdapat klausul yang menyatakan tunduknya konsumen terhadap aturan baru. Ketika ada perubahan sewaktu-waktu konsumen tidak mendapatkan informasi terlebih dahulu oleh pelaku usaha. Sehingga perjanjian yang dibuat oleh para pihak harus dinyatakan batal demi hukum karena tidak terpenuhinya salah satu syarat sahnya suatu perjanjian berdasarkan Pasal 1320 BW (*Burgerlijk Wetboek*), jika ada gugatan yang dilakukan oleh konsumen.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausul perubahan sewaktu-waktu besaran tagihan bulanan dalam kontrak berlangganan IndiHome yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha yaitu PT Telkom dengan melalui perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Adapun penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen dengan upaya melalui jalur pengadilan (litigasi) maupun jalur di luar pengadilan (non litigasi). Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan konsumen dengan pelaku usaha adalah melalui jalur di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) beberapa cara penyelesaian sengketa melalui BPSK yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Jalur yang di tempuh kedua pihak untuk menyelesaikan suatu perselisihan dilakukan dengan cara musyawarah (dalam hal ini IndiHome dan konsumen).

**Saran**

1. Diharapkan kepada konsumen IndiHome agar lebih berhati-hati dalam membaca dan memahami isi kontrak yang diberikan oleh pelaku usaha jika hendak menandatanganinya, supaya tidak terjadi adanya permasalahan dikemudian hari karena adanya kelalaian konsumen itu sendiri.
2. Diharapkan PT Telkom dapat menjelaskan lebih detail dan rinci supaya pelanggan dapat memahami isi kontrak tersebut dan ketika terjadi adanya perubahan terhadap klausula baku yang sudah disepakati pelaku usaha wajib memberitahukan ke pelanggan, karena pelanggan disini mendapatkan hak atas informasi layanan IndiHome yang disediakan oleh Telkom.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum*. Edisi Pert. Jakarta: Kencana Prena Medika.

Pilipus M. Hadjon. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsip Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi*. Surabaya: Peradaban

Salim HS. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Pedata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Satjipto Raharjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Subekti. 1990. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*. Cetakan ke. Jakarta.

Sudikno Mertokusumo. 2009. *Penemuan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Susanti, Octariana Dyah, and A’an Efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal/Artikel Ilmiah/Makalah

Dede, Agus. 2018. “Perjanjian Baku Atas Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Nuraini Hukum* vol.1 No.:hal. 74-75.

Fibrianti, Nurul. 2015. “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi.” *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1(1):110–26.

Listiawati, Danty. 2015. “Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.” *Privat Law* (7).

Mulawarman, Krisna. 2014. “Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan.” *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5 No. 1:32.

Oktaviani, Karina Rahma. 2018. “Analisis Yuridis Klausula Baku Dalam Perjanjian Baku Antara Konsumen Dengan MNC Play Tentang Perubahan Klausula Baku Dalam Perjanjian Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Pelaku Usaha Dikaitkan Dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlin.” *Jurnal Novum* 5:59.

Roesli, M., Sarbini Sarbini, and Bastianto Nugroho. 2019. “Kedudukan Perjanjian Baku Dalam Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak.” *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 15(1):1–8. doi: 10.30996/dih.v15i1.2260.

Website

Indihome. 2021. “Produk Indihome.” Retrieved (https://www.indihome.co.id/).

Indihome, Profil PT Telkom. 2021. “Syarat Dan Ketentuan.” (https://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan), di akses tanggal 5 November.

Warta Ekonomi. 2020. “Naikan Tagihan Sepihak, Indihome Rugikan Ratusan Pelanggan Di Bekasi.” Retrieved (https://www.wartaekonomi.co.id/read265258/naikkan-tagihan-sepihak-indihome-rugikan-ratusan-pelanggan-di-bekasi).

Sumber Bahan Hukum

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*BW*)

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881)