

PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA PT.TELKOM DENGAN PELANGGAN INDIHOME DALAM PEMBERIAN JASA LAYANAN INTENET DI PEKANBARU

Oleh :Arrahman Arsista

Pembimbing I: Dr.Firdaus , SH., M.H

Pembimbing II: Ulfia Hasanah, SH., M.kn

Alamat:Dr.sutomo Blok J-2 Asrama manipol, Pekanbaru

Email: Arrahmanarsista86@gmail.com- Telepon :082388519861

ABSTRACT

IndiHome is one of the service products of PT. Telekomunikasi Indonesia in the form of communication and data service packages such as landlines (voice), internet (internet on Fiber or High Speed Internet), and interactive television services (USee TV Cable, IP TV). people who start subscribing, the more problems that arise. Installation of the IndiHome tool which has to wait a long time and the imposition of erratic rates that sometimes burdens customers as well as the handling of protracted customer complaints. In fact, customers still do not want to continue payments because they already feel disadvantaged, and customers are required to return the modem that has been lent by PT Telkom.

The research carried out is sociological legal research, namely research that starts on the process of revealing the truth based on the use of basic concepts known in sociology as science, and is taken from secondary data by processing data from primary legal materials, secondary legal materials, and materials. tertiary law. Research location in Pekanbaru Riau. The approach used is a juridical-sociological approach, which is research conducted on real conditions in the environment of Pekanbaru City, especially in Sail District.

The results of this study regarding the implementation of the agreement between PT.Telkom and IndiHome customers in providing Internet services in Pekanbaru have not been fully implemented properly, the customer's lack of knowledge of the Agreement which causes the Default. The effort made by PT. Telkom is waiting for the good faith of the customer in returning the equipment (ONT / Modem / STB) that was installed at the customer's house is OWNED by TELKOM which was lent while being a TELKOM customer. Modems that are not used due to migration to fiber are pulled back.

Keywords : subscription agreement, customer

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kedudukan pelanggan dalam perjanjian baku seperti perjanjian berlangganan PT.Telkom cenderung lebih lemah dibandingkan kedudukan PT.Telkom. Hal ini dapat dipahami karena pembuat perjanjian adalah pihak PT.Telkom. Biasanya pembuat isi perjanjian baku menyusun perjanjian yang isinya menguntungkan dirinya. Pelanggan hanya tinggal menyetujui dan menandatangani. Jika pelanggan merasa keberatan dengan persyaratan yang ada dalam perjanjian, maka pelanggan tidak dapat mengadakan perubahan perjanjian itu.¹

Perjanjian merupakan hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang pusat layanan, di mana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang disepakati. Perjanjian menurut Pasal 1313 kitab Undang-Undang hukum Perdata berbunyi: Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih dengan mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²

¹Elfa Surya, "Pelaksanaan Perjanjian Berlangganan Sambungan Telepon antara PT.Telkom dengan Pelanggan Di Kantor Wilayah Usaha Telekomunikasi (Witel) Sumatera Barat", *Skripsi*, Universitas Bung Hatta, 2014. hlm.12.

²Salim H.S, *Hukum Kontrak & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 25

Layaknya sebuah perjanjian, setiap kontrak/perjanjian harus sesuai dengan pasal 1320 KUHPdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:³

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Namun, seiring banyaknya masyarakat yang mulai berlangganan, semakin banyak permasalahan yang muncul. Pemasangan alat IndiHome yang harus menunggu lama dan pengenaan tarif yang tidak menentu yang terkadang memberatkan pelanggan serta penanganan terhadap keluhan pelanggan yang berlarut-larut yang merupakan keluhan yang saya dapat ketika mewawancari salah satu pelanggan,⁴ dan terdapat dalam Pasal 3 ayat 1a dalam perjanjian pemasangan layanan indihome.⁵ Layaknya sebuah kontrak pada umumnya, tentu harus memuat unsur-unsur sesuai dengan Pasal 1338 KUHPdata, di mana salah satunya ialah asas itikad baik. Itikad baik ini harus diterapkan para pihak dalam

³ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

⁴ Wawancara dengan Bapak Mulyadi pelanngan *Indihome* pada tanggal 7 juni 2019, bertempat di jl. Hangtuah pekanbaru.

⁵ Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi "indhome" antara PT.Telkom dengan Pelanggan Pasal 3 ayat 1a

suatu perjanjian agar tidak terjadi pelanggaran ataupun wanprestasi.⁶

Maka dengan ini Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pelaksanaan Perjanjian Antara PT.Telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian Jasa Layanan Internet Di Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

1. Pelaksanaan perjanjian antara PT.Telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian jasa layanan internet di Pekanbaru ?
2. Apa Hambatan-hambatan yang di hadapi terhadap Penyelesaian antara PT.telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian jasa layanan internet di Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian antara PT.Telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian jasa layanan internet di Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan yang di hadapi terhadap Penyelesaian antara PT.telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian jasa layanan internet di Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

Selanjutnya penelitian ini sangat diharapkan akan dapat bermanfaat dan bernilai guna antara lain:

a. Bagi penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- 2) Yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan dan wawasan bagi penulis dalam penyelesaian permasalahan yang di hadapi oleh PT.Telkom dan pelanggan indihome .

b. Bagi Dunia Akademik

Yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan alat untuk mendorong bagi rekan-rekan mahasiswa, maupun akademis untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai akibat hukum Wanprestasi dalam suatu perjanjian .

c. Bagi Instansi

Sebagai sumbangan pemikiran bagi almamater tempat penulis membina ilmu pengetahuan yaitu di Fakultas Hukum Universitas Riau dan sebagai pendorong penelitian yang lain yang

⁶ Ridwan Khairandy, *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, UII Press, Yogyakarta, 2013. hlm.38.

hendak melakukan penelitian.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian

Sampai saat ini istilah kontrak atau perjanjian masih dipahami secara rancu dalam praktiknya. Banyak yang memahami bahwa istilah tersebut mempunyai pengertian yang berbeda. Jika melihat secara dogmatik, KUH Perdata sebagai produk hukum warisan kolonial Belanda menggunakan istilah “*overeenkomst*” dan “*contract*” untuk pengertian yang sama.⁷ Menurut J.Satrio Perjanjian adalah perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁸

Menurut ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.⁹ Maka apabila diperinci perjanjian itu mengandung unsur-unsur sebagai berikut :¹⁰

- a. Adanya pihak-pihak, sedikitnya dua orang (subyek);

- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak itu (konsensus);
- c. Ada obyek yang berupa benda;
- d. Ada tujuan bersifat kebendaan (mengenai harta kekayaan);
- e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan.

2. Teori Keadilan

Keadilan menurut Aristoteles dalam karyanya “*Nichomachean ethics*” artinya berbuat kebajikan, atau dengan kata lain, keadilan adalah kebajikan yang utama. Upianus menggambarkan keadilan adalah kehendak yang terus menerus dan tetap memberikan kepada masing-masing apa yang menjadi haknya atau memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya.¹¹

Keadilan dapat dimaknai sebagai legalitas. Keadilan dalam arti legalitas adalah suatu kualitas yang tidak berhubungan dengan isi tata aturan positif, tetapi dengan pelaksanaannya.¹²

Jadi keadilan adalah ukuran yang kita pakai dalam memberikan perlakuan terhadap objek di luar dari kita, yakni sesama manusia, dengan demikian keadilan yang diharapkan terjadi antara pengusaha dan para pekerja, yang mana segala hak dan kewajiban pengusaha harus terpenuhi secara penuh, begitu juga sebaliknya, hak dan kewajiban para pekerja,

⁷Rendy Saputra, *Kedudukan Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden) Dalam Hukum Perjanjian Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta : 2016, hlm.11.

⁸J.Satrio, *Hukum Perikatan, Hukum Perikatan Yang lahir dari Perjanjian*, Bina Cipta, Jakarta : 1987, hlm.49.

⁹Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁰Maryati Bachtiar, *Hukum Perikatan*, Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, Pekanbaru : 2007, hlm. 52.

¹¹*Ibid.* hlm. 48

¹²Jimly Asshiddiqe dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Konstitusi Press, Jakarta : 2018, hlm. 20-21.

harus juga terpenuhi secara penuh agar tidak terjadi perselisihan.

E. Kerangka Konseptual

Untuk tidak menimbulkan salah penafsiran terhadap judul penelitian ini, serta sebagai pijakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka penulis memberikan definisi-definisi atau batasan-batasan terhadap istilah-istilah yang digunakan, yakni sebagai berikut:

1. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau Pelaksanaan dari suatu rencana yang sudah di susun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana Pelaksanaan bisa di artikan penerapan.¹³
2. Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁴
3. Perseroan Terbatas/PT adalah perusahaan yang modalnya terbagi atas saham-saham, dan tanggung jawab sekutu pmegang saham terbatas pada jumlah saham yang dimilikinya.¹⁵

¹³ Nurdin Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, hal. 70.

¹⁴R.Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001.Hlm. 36.

¹⁵ Ridwan Khairandy, *Perseroan Terbatas:Doktrin, Peraturan Perundang-Undangan, dan Yuridis*, Total Media, Jakarta, 2009, 11

4. TELKOM adalah perusahaan informasi dan komunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia.¹⁶
5. Pelanggan adalah berupa perorangan, kelompok, instansi, lembaga, atau organisasi yang membeli produk perusahaan secara rutin karena produk yang di belinya dirasa sangat bermanfaat.¹⁷
6. Indihome adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet, dan layanan televise interaktif.¹⁸
7. Internet adalah singkatan dari International Network, yang didefinisikan juga sebagai suatu jaringan computer yang sangat besar, dimana jaringan komputer tersebut terdiri dari beberapa jaringan-jaringan kecil saling terhubung satu sama lain.¹⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah dengan penelitian sosiologis yaitu merupakan bagian dari penelitian dalam bidang ilmu-ilmu sosial.

¹⁶ <http://www.indihome.co.id/> , diakses tanggal 27 Agustus 2019

¹⁷ Ibid

¹⁸ Wikipedia, “ Indonesia Digital HOME ”,http://id.m.wikipedia.org/wiki/indonesia_digital_HOME, 13 Juli, 11.00

¹⁹ Yuhelizar, *10 jam Menguasai Teknologi dan Aplikasinya*, Jakarta, 2008. Hlm 1

Soerjono Soekanto mengatakan bahwa penelitian sosiologis merupakan suatu proses pengungkapan kebenaran berdasarkan penggunaan konsep-konsep dasar yang dikenal dalam sosiologi. Konsep-konsep dasar tersebut berfungsi sebagai sarana ilmiah dalam rangka mengungkapkan kebenaran yang terdapat dalam kehidupan masyarakat.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah di Kota Pekanbaru, yaitu lebih tepatnya di PT. Telkom cabang pekanbaru dengan tujuan supaya penulis dapat mengetahui perjanjian-perjanjian yang terjadi di PT. Telkom cabang pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian.²⁰Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah PegawaiPT. Telkom cabang pekanbaru dan Pelanggan yang menggunakan Indihome

4. Sumber Data

Dalam penulisan sosiologis ini, Peneliti menggunakan 2 sumber data :

- a. Data primer , yaitu data yang penulis dapat dari lapangan dimana penulis melakukan

penelitian berupa wawancara serta perjanjian yang di buat oleh PT. Telkom cabang Pekanbaru melalui Teknisi dan Pelanggan dalam Pemasangan Jasa Internet Indihome.

- b. Data sekunder, yaitu Data yang di peroleh dari Perundang-Undangan, perpustakaan serta buku-buku literature yang berhubungan dengan hukum perjanjian seperti KUH perdata .

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, wawancara yang digunakan penelitian adalah wawancara nonstruktur diartikan dengan metode wawancara dimana si pewawancara bebas menanyakan suatu hal kepada responden tanpa terikat dengan daftar-daftar pertanyaan.
- b. Kajian kepustakaan, adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji, menelaahdan menganalisis literatur-literatur perpustakaan yang memilki kolerasi dengan permasalahan yang sedang diteliti.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana penelitian ini adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil

²⁰Maryati Bachtiar, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Riau*, Pekanbaru, 2015, hlm 14.

kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

II. PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan perjanjian antara PT.Telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian jasa layanan internet di Pekanbaru.

1. Pelaksanaan perjanjian pemasangan WIFI pihak Telkom dengan Konsumen.

Saat konsumen pengguna layanan pemasangan Wi-Fi Indihome, maka terlebih dahulu konsumen diberikan penjelasan terkait dengan penjelasan kontrak/perjanjian berlangganan, layaknya dengan perjanjian pada umumnya maka harus sesuai dengan Pasal 1320 KUHP data tentang syarat sah perjanjian yang meliputi yaitu:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kesepakatan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

2. Hak dan kewajiban Yang harus dipenuhi oleh PT.Telkom dan Pelanggan IndiHome.²¹

A. Hak

1) Hak PELANGGAN:

- a. Mendapatkan informasi mengenai tarif INDIHOME secara transparan dari TELKOM, sekurang-kurangnya melalui brosur,

leaflet, pengumuman suratkabar atau media lainnya;

- b. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan INDIHOME yang disediakan TELKOM;
- c. Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan INDIHOME;
- d. Mengajukan permintaan perubahan / mutasi jenis (kecepatan) layanan dengan mengisi form yang tersedia;
- e. Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan yang dilakukan oleh pihak TELKOM;

Hak

A. Hak TELKOM:

- a. Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor INDIHOME, apabila teknis mengharuskan melakukan perubahan tersebut dengan didahului pemberitahuan oleh TELKOM sekurang-kurangnya 2x24 jam;
- b. Menerima pembayaran tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan TELKOM;

²¹ Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi "indhome" antara PT.Telkom dengan Pelanggan

- c. Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, apabila secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan;
- d. Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi INDIHOME dapat berfungsi dengan baik;
- e. Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan pasal 7;

3. Akibat Hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati.

Ketika wanprestasi terjadi, pihak yang dirugikan dapat mengajukan klaim untuk memperoleh ganti kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Akibat dari wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata di mana debitur yang melakukan wanprestasi harus mengganti kerugian yang diderita oleh pihak lainnya jika debitur tetap tidak melaksanakan kewajibannya setelah diberitahukan bahwa ia melakukan wanprestasi.²²

B. Hambatan-hambatan yang di hadapi terhadap Penyelesaian antara PT.telkom dengan Pelanggan Indihome dalam Pemberian jasa layanan internet di Pekanbaru

1. Adanya salah satu pihak yang tidak melaksanakan isi perjanjian.

Pada pelaksanaan perjanjian antara PT. Telkom dan pelanggan terdapat kendala-kendala, karena adanya salah satu pihak yang tidak melaksanakan isi perjanjian. Sebagai akibat wanprestasi yang diakibatkan oleh kelalaian Pelanggan yaitu;

- a. Tentu berakibat pada pelaksanaan perjanjian pemasangan layanan internet. Dimana salah satu pihak tidak menjalankan prestasinya yang menyebabkan kerugian di pihak PT.Telkom Walaupun dilihat berdasarkan alur jalannya perjanjian pelanggan melakukan wanprestasi di akibatkan hal-hal di luar kuasa pelanggan .
- b. Tidak beriktikad baik (iktikad buruk) yaitu tidak melaksanakan prestasi dengan melakukan pelunasan dan pembayaran sekaligus pencabutan alat indihome yang sudah terpasang.
- c. Apabila seorang pelanggan wanprestasi, maka akibatnya terdapat didalam Pasal 7 sanksi kepada pelanggan dalam

²² Salim H S , Hukum Kontrak, “*teori dan penyusunan Kontrak*”. Cer 5, (Jakarta; Sinar Grafika,2008), hal 10.

kontrak berlangganan indihome:²³

“Pelanggan terhadap ketentuan pasal 3 ayat (3) dan ayat dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/pemutusan sabungan telkomunikasi INDIHOME yang bersangkutan.

Pelanggan terhadap ketentu an pasal 3 ayat (2) huruf c dikenakan sanksi mulai dari denda , pengisoliran sampai dengan pencabutan layanan INDIHOME , sesuai dengan pembayarannya.

Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan pasal 7 ayat (1) dan ayat(2) tidak mengurangi kewajiban pelanggan(eks PELANGGAN) ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk denda kepada TELKOM. Pelanggan dengan ini mengetahui, memahami dan menyatakan bahwa ketentuan dalam ayat (1) sampai ayat (3) pasal ini merupakan pemberitahuan.informas i tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu keada

PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.”²⁴

2.Hambatan-Hambatan dalam penyelesaian masalah perjanjian.

- a. pelanggan yang masih menunggak pembayaran yang seharusnya sudah jatuh tempo , dapat dilihat dari uraian di atas contoh pelanggan yang masih melakukan tuggakan .
- b. Alat atau modem yang di pakai pelanggan sepenuhnya milik PT.telkom dan harus di kembalikan jika pelanggan ingin berhenti berlangganan, namun dalam kasusu ini pelanggan tidak sanggup membayar dan tidak mengembalikan perangkat layanan yang tlah di berikan leh pihak Telkom.
- c. dan pelanggan juga wajib membayar semua denda dan biaya pencabutan jika ingin berhenti berlangganan.

3.Penyelsaian Hambatan-Hambatan yang di hadapi oleh Pihak Telkom dan Pelanggan.

Pada setiap perjanjian sewa – menyewa yang dikenal dalam hukum perdata perjanjian dapat berakhir jika;²⁵

²⁴ Form kontrak berlangganan PT.Telkom dengan pelanggan pasal 7 Sanksi Kepada Pelanggan

²⁵ Amalia puparini, “akibat hukum wanprestasi berdaasarkan perjanjian sewa menyewa pesawat antara CV.saka export melwan PT.Lion air” skripsi (universitas idonesia,depok. 2012) hal 42.

²³ Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi “indhome” antara PT.Telkom dengan Pelanggan pasal 3

1. Berakhirnya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan secara tertulis (KUH Perdata pasal 1576), sewa menyewa dengan sendirinya berakhir sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan para pihak;
2. Sewa-menyewa yang berakhir dalam waktu tertentu yang di perjanjian secara lisan, perjanjian seperti ini tidak berakhir tepat pada waktunya yang diperjanjian melainkan setelah adanya pemberitahuan dari salah satu pihak tentang kehendak mengakhiri sewa-menyewa;
3. Pengakhiran sewa-menyewa baik tertulis maupun dengan lisan yang tidak ditentukan batas waktu berakhirnya.pengehentian dan berakhirnya sewa-menyewa berjalan sampai pada saat yang dianggap pantas oleh kedua belah pihak
4. Ketentuan khusus pengakhiran sewa-menyewa;
 - 1) Melaksanakan apa yang dijanjikanya, tetapi tidak sebagaimana mestinya,
 - 2) Melakkan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
 - 3) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak dilakukannya. Apabila pelanggan melakukan wanprestasi , maka dia dapat dituntut untuk:
 - a. Pemenuhan perjanjian;
 - b. Pemenuhan perjanjian ditambah ganti rugi;
 - c. Ganti rugi
 - d. Pembatalan perjanjian timbale balik;
 - e. Pembatalan dengan ganti rugi, kewajiban membayar ganti rugi tersebut tidak timbul seketika terjadi kelalain, melainkan baru efektif setelah pelanggan dinyatakan lalai dan tetap tidak melaksanakan prestasinya. Hal ini diatur dalam pasal 1234 KUH Perdata, sedangkan bentuk pernyataan lalai tersebut diatur dalam pasal 1238 KUH Perdata.

Mengacu pada teori keadilan hukum, penanggung pada perjanjian memiliki tanggungjawab untuk memikul segala resiko yang dilakukan oleh tertanggung. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yaitu mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian bahwa setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk

kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.²⁶

Teori keadilan diatas menjelaskan tentang kewajiban yang seharusnya dilakukan para pihak terhadap pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan antara pihak Pelanggan dengan PT.Telkom Pekanbaru, jadi teori keadilan memiliki prinsip *the greatest equal principle*, bahwa setiap orang harus memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas, sekuat kebebasan yang sama bagi semua orang. Ini merupakan hak yang paling mendasar (hak asasi) yang harusnya dimiliki semua orang. Dengan kata lain , hanya dengan adanya jaminan kebebasan yang sama bagi semua orang , maka Keadilan akan terwujud

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan perjanjian antara PT. Telkom Cabang Pekanbaru dengan Pelanggan yang berbentuk Perjanjian Baku tidak berjalan sesuai dengan Teori Perjanjian yang mana Pelanggan sebagai pihak debitur tidak menjalankan atau mengindahkan klausul kontrak terlambatnya pelanggan dalam memenuhi prestasi yang menyebabkan wanprestasi .
2. Penyelsaian kendala-kendala yang di lakukan pelanggan setelah pencabutan adalah melakkan pelunasan tunggakan, sebelum eks

pelanggan melakukan pelunasan tersebut sampai kapanpun tunggakan itu tetap ada. Untuk melaukukan penlunasan, eks pelanggan bisa langsung melakukan pelunasan di kantor Telkom atau melalui pembayaran menggunakan atm dengan ketentuan dan tata cara yang sudah ada dan mempermudah bagi pihak pelanggan yang ingin melunasi dengan cara pembayaran jarak jauh.

B. Saran

1. PT.Telkom sebagai pihak kreditur harus tegas dalam pengawasan dan mengontrol pihak Pelanggan agar wanprestasi tidak terjadi. Hal ini diharuskan karena PT.Telkom sebagai pengusaha mempunyai hak untuk mengatur, sedangkan merupakan suatu kewajiban bagi pihak Pelanggan untuk mentaati Perjanjian yang berlaku.
2. Pentingnya iktikad baik pada masing-masing pihak agar tidak terjadi wanprestasi yang merugikan kedua belah pihak. Menurut literasi terkait, iktikad baik sebaiknya diartikan sebagai berikut :²⁷
 - a. kejujuran pada waktu membuat kontrak;
 - b. Pada tahap pembuatan kontrak yang dilakukan dihadapan penjabat, para

²⁶ . Soedikno Mertokusumo ,”Mengenai Hukum”, (Yogyakarta : perpustakaan ,1991) ,hal.77.

²⁷ Anita D.A. Kolopaking, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, PT Alumni, Bandung : 2013, hlm. 108.

- pihak dianggap telah beriktikad baik;
- c. Sebagai kepatutan dalam tahap pelaksanaan, yaitu terkait suatu penilaian baik terhadap perilaku para pihak dalam melaksanakan apa yang telah disepakati dalam kontrak, semata-mata bertujuan untuk mencegah perilaku yang tidak patut dalam pelaksanaan kontrak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Azhar Ahmad Ba'asyir, 2000, *Asas-Asas Hukum Muamalah Hukum Perdata Islam*, Media Press, Yogyakarta.
- Abdullah, Wahyuningsih, Wiwiek, 2007, *Memorandum of Understanding (MOU)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ammirudin dan Asikin, Zainal, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arrasjid, Chainur, 2001, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ashidiqie, Jimly dan ali, Muhammad, 2007, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Konstitusi Press, Jakarta.
- Ba'asyir Ahmad Azhar, 2000, *Asas-asas Hukum Muamalah Hukum Perdata Islam*, Pers. Yogyakarta.
- Dasrol, 2018, *Hukum Ekonomi Suatu Pengantar dalam Hukum Bisnis*, Alafriau, Pekanbaru.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1999, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Erawati, Elly, Budiono, Herlien, 2010, *Penjelasan Hukum Tentang Kebatalan Perjanjian*. Nasional Legal Refrom Program, Jakarta.
- Hartini, Rahayu, 2010, *Hukum Komersial*, UMM Press, Malang.
- Hariri Wawan Muhawan, 2011, *Hukum perikatan*, pustaka setia, Bandung.
- HR, Ridwan, 2007, *Hukum Adminstrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta.
- HS, Salim, 2017, *Hukum Kontrak dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Khairandy, Ridwan, 2013, *Itikad Baik Dalam Kebebasan*

- Berkontrak*, UII Press, Yogyakarta.
- Khairandy, Ridwan, 2015, *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sunt Servanda Versus Itikad Baik: Sikap Yang Harus Diambil Pengadilan*, UII Press, Yogyakarta.
- Kolopaking Anita D.A, 2013, *Asas itikad baik dalam penyelesaian sengketa Kontrak melalui Arbitrase*. PT, alumni . Bandung.
- Miru, Ahmadi, 2017, *Hukum Kontrak dan Perencanaan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, Pati, Sakka, 2013, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Marbun, BN, 2009, *membuat perjanjian yang aman & sesuai hukum*, Puspa Swara, Jakarta.
- Projodikoro, Wirjono, 2000, *Azaz Hukum Perjanjian*, Mundur Maju, Bandung.
- Pond, Roscou, 1982, *Pengantar Filsafat Hukum, terjemahan Muhammad Radjab*, Bhratara Karya Aksara, Jakarta.
- Saliman, R Abdul, 2004, *Hukum Bisnis Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Sinaga Budiman N.P.D, 2005, *Hukum Kontrak & Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Seretaris*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soeroso, R, 2010, *Perjanjian Di Bawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan dan Aplikasi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Usman, Nurdin, 2000, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Widjaja, Gunawan, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, 2003, *seri hukum perikatan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- HS, Salim, Abdullah, Wahyu ningsih Wiwiek, 2007, *Memorandum of Understanding (MOU)*, Sinar Grafika, Jakarta.

A. Jurnal/Skripsi/Tesis/Disertasi

- Anggita Febriana Sasmita, 2016, Tinjauan Yuridis Asas Itikad Baik Dalam Pelaksanaan Kontrak Kerjasama Investasi antara Pengusaha dengan Investor. *Skripsi*, Universtistas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Elfa Surya, 2014 Pelaksanaan Perjanjian Berlangganan Sambungan Telepon antara PT.Telkom dengan Pelanggan Di Kantor Wilayah Usaha Telekomunikasi (Witel) Sumatera Barat, *Skripsi*, Universitas Bung Hatta.
- Firliana Yahya, 2016, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi TV Berlangganan Indihome Triple Play di PT. Telekomunikasi, Tbk, *skripsi*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Ponorogo.
- Gema Mikael, 2017, Kepuasan Konsumen Terhadap Penerapan Asas Itikad Baik PT.Telkomunikasi Cabang Bantul Dalam Pemenuhan Prestasi Pelayanan Indihome, *Skripsi*, Universitas Gadjadara.
- Teti Nadya, 2016, Pelaksanaan Perjanjian Kredit Modal Usaha Antara PT.Bank Perkreditan Rakyat Unisritama dengan Nasabah di Kota Pekanbaru, *Skripsi*, Universitas Riau.
- Rinelisa Lolita Sitio, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Elektronik Triple play Indihome berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal*, Universitas Sumatra Utara.
- Sari Nurmawati, 2002, Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab eks Pelanggan atas Tunggakan setelah berakhirnya Kontrak dengan PT.TELKOM Tbk, *Skripsi*, Universitas Jember.
- Sari Kartika, 2004, Pelaksanaan Dan Akibat Hukum Dalam Perjanjian Antara PT. TELKOM dengan Pelanggan Telepon, *Skripsi*, Universitas Airlangga Surabaya.
- Kelsen Hans, 2007, General Theory Of Law And Deskriptif Empirik, *Jurnal West Law*, States Distric Court,

N.D. Carlifornia, No. 05-1699 CRB

Yahya Firlana, 2016, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi TV berlangganan Indihome Triple Play di PT.Telkomunikasi Indonesia, Tbk. *Skripsi* , Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Ponorogo.

Wawancara dengan Teknisi *Indihome*, PT. Telkom cabang pekanbaru, pada 10 april

Wawancara dengan pelanggan *Indihome* pekanbaru.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata / Burgelijk Wetboek (BW)

Undang-Undang No 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen

C. Website

Telkom Indonesia ,
<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan#> Di akses pada tanggal 21 maret 2019

Wikipedia, “ Indonesia Digital HOME ”.http://id.m.wikipedia.org/wiki/indonesia_digital_HOME, 13 Juli, 11.00

D. Wawancara

Wawancara dengan CSR *idhome*, Pusat pelayanan laporan , PT.Telkom cabang Pekanbaru, pada 10 April