

TINJAUAN YURIDIS TENTANG PROSEDUR DAN PERJANJIAN
PEMASANGAN WI-FI ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN
KONSUMEN SERTA AKIBAT HUKUMNYA DI KOTA PALEMBANG



SKRIPSI

DIAJUKAN GUNA MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM SARJANA HUKUM

Oleh:

CHRISLIANA GIANTRI

50 2016 070

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2020

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

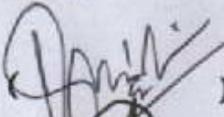
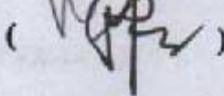
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN YURIDIS TENTANG PROSEDUR DAN PERJANJIAN PEMASANGAN WI-FI ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN KONSUMEN SERTA AKIBAT HUKUMNYA DI KOTA PALEMBANG



NAMA : Chrisliana Giantri
NIM : 50 2016 070
PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

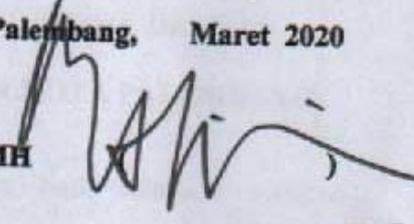
Pembimbing,
1. Koesrin Nawawie A., SH., MH
2. Ridwan Hayatuddin, SH., MH

()
()

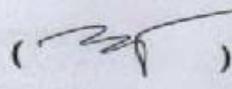
Palembang, Maret 2020

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

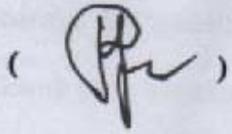
Ketua : Prof. Dr. Drs. H. Marshaal NG, SH., MH

()

Anggota : 1. Drs. Edy Kastro, M.Hum

()

2. Ridwan Hayatuddin, SH., MH

()

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH
NBM/NIDN : 858994/0217086201

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrisliana Giantri

Nim : 502016070

Tempat/Tanggal Lahir: Prabumulih / 15 juni 1998

Program Studi : Hukum Program Sarjana

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan, bahwa karya ilmiah/skripsi saya yang berjudul:

**TINJAUAN YURIDIS TENTANG PROSEDUR DAN PERJANJIAN
PEMASANGAN WI-FI ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN
KONSUMEN SERTA AKIBAT HUKUMNYA DI KOTA PALEMBANG.**

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Fakultas Hukum Muhammadiyah Palembang.

Palembang. Maret 2020



Chrisliana Giantri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kesuksesan Tidak Akan Bertahan Jika Dicapai Dengan Jalan Pintas”.

Kupersembahkan untuk:

- ❖ Ayahanda Sugiyanto dan Ibunda Yantri Arliana Tercinta**
- ❖ Saudara Kandungku Desthi Giantri dan Ramalia Giantri**
- ❖ Keluarga Tercinta**
- ❖ Hijau Kampusku tercinta**

ABSTRAK

TINJAUAN YURIDIS TENTANG PROSEDUR DAN PERJANJIAN PEMASANGAN WI-FI ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN KONSUMEN SERTA AKIBAT HUKUMNYA DI KOTA PALEMBANG.

CHRISLIANA GIANTRI

Indihome yang merupakan penyedia layanan Tripleplay (Internet, Usee-TV dan internet) dari PT Telkom Indonesia, berperan sangat besar dalam perkembangan teknologi saat ini, Indihome sendiri menerapkan layanan kabel Tembaga dan Fiber Optik, meskipun saat ini sedang menerapkan penggantian layanan 100% Fiber pada semua pelanggan, guna menghasilkan kecepatan data yang tinggi dan tidak mudah terkena gangguan. Namun dalam penerapannya, dikarenakan gangguan pada layanan fiber optik sendiri masih sering mengalami gangguan dari faktor cuaca maupun faktor lainnya. Dari banyaknya pengaduan tersebut, pada Divisi IOCW (Integrated Operation Central Witel) bertugas untuk menangani gangguan-gangguan yang terjadi pada pelanggan, melayani pemasangan dan pencabutan tiket pelanggan, serta membersihkan data tiket yang sudah tidak digunakan lagi agar tidak memenuhi database PT Telkom Indonesia sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan atas jasa internet telekomunikasi yang dijual ke lapangan dan untuk mengetahui penundaan pencabutan terhadap produk telepon atau speedy yang menunggak dan seharusnya dilakukan pencabutan.

Dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif. Hukum normatif adalah penelitian hukum doktriner, juga disebut sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen. Sumber data diperoleh dari sumber data sekunder dengan bahan pustaka yang menurut kekuatan mengikatnya digolongkan ke dalam bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan, dengan aplikasi My Indihome PT Telkom telah melakukan pembharuan dan kemudahan prosedur pelayanan sehingga menimbulkan *customer relationship management* yang baik seperti cek tagihan, pasang baru atau upgrade jaringan, lapor gangguan dan fitur MOVIN melalui aplikasi online my IndiHome. Pelanggan terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda sampai dengan pemutusan atau pencabutan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom.

Kata kunci :Indihome, Fiber Optik.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr.wb.

Syukur Alhamdulillah Kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat Allah SWT dan hidayah-Nya, serta sholawat dan salam atas Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia ke jalan yang benar. Akhirnya tugas penulisan hukum tentang

TINJAUAN YURIDIS TENTANG PROSEDUR DAN PERJANJIAN PEMASANGAN WI-FI ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN KONSUMEN SERTA AKIBAT HUKUMNYA DI KOTA PALEMBANG.

Maksud dan tujuan penyusunan dan penulisan penelitian ini yakni sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari kesalahan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis, baik secara moril maupun meteril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M. Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang;
2. Bapak Nur Husni Emilson, SH.,Sp.N.,MH. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
3. Wakil Dekan I,II,III,dan VI Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;

4. Bapak Koesrin Nawawie A.,SH,MH. dan Bapak Ridwan Hayatuddin,SH, MH. selaku Pembimbing Skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin;
5. Bapak Dr. Muhammad Yahya Selma, SH.,MH. Selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dalam hal akademik;
6. Bapak Mulyadi, SH., MH selaku Ketua Program Studi Hukum Program Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
8. Ibundaku tercinta Yantri Arliana dan Ayahandaku tercinta Sugiyanto yang tak henti- hentinya selalu mendoakan aku;
9. Saudara kandungku mbaku Desthi Giantri dan Ramalia Giantri yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Kakaku dokter. Muhammad Usman Salim yang selalu membantu dan memberi saran/petunjuk untuk membuat skripsi selama ini;
11. Saudar-Saudaraku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat kepada penulis selama ini;
12. Sahabatku Hernanda Febriana yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi selama ini;
13. Kakaku Narto Kurniawan, SH.,S.Sy , Muhammad Deni Prayudi,SH , Yoga Lugaswara Pratama, SH yang telah mendukung menyelesaikan skripsi selama ini;
14. Sepupuku tersayang Hasdi Ardiansyah yang telah membantu dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi selama ini;
15. Adik-adikku yang telah mendoakan dan mendukung menyelesaikan skripsi selama ini;
16. Sahabat seperjuanganku Osye Mavhilida A, Desi Anggraini, Veny Canjemiana, Siti Megawati, Very, Ari Wibowo yang telah membantu dan mensupport untuk menyelesaikan skripsi ini;
17. Sahabat bimbingan skripsi Siti Megawati dan Very yang telah berjuang bersama dan saling membantu untuk menyelesaikan skripsi ini;

18. Seluruh kawan-kawan di kampus yang telah mendukung penulisan skripsi selama ini.
19. Serta semua pihak yang turut membantu, yang tak dapat penulis

sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga jasa-jasa baik tersebut mendapat imbalan dari Allah SWT, dan penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamualikum Wr. Wb

Palembang, Maret 2020

Chrisliana Giantri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Ruang Lingkup dan Tujuan	8
D. Kerangka Konseptual	10
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Telekomunikasi.....	16
B. Tanggung Jawab Pelanggan dan Telkom	17
C. Tagihan dan Biaya Layanan Telkom.....	18
D. Klaim Keberatan atas Tagihan Telkom.....	19
E. Hak dan Kewajiban (Pelanggan & Telkom)	20
F.	
Subjek dan Objek.....	23

BAB III PEMBAHASAN

- A. Bagaimanakah Prosedur dan perjanjian pemasangan wi-fi antara pihak Indihome dengan Konsumen ? 24
- B. Apakah akibat hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati ?..... 32

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan47
- B. Saran47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) memiliki produk retail jasa telekomunikasi yang dijual ke pelanggan, diantaranya produk telepon (jasa telekomunikasi suara) dan produk speedy (jasa penyedia layanan internet). Kinerja unit-unit operasional di regional yang tersebar di seluruh Indonesia selalu di perhatikan oleh manajemen.

Salah satu indikator kinerja unit adalah *Net Additional line* (NAL). NAL adalah selisih dari jumlah satuan sambungan jasa telekomunikasi hasil penjualan (sales) dikurangi dengan jumlah satuan sambungan jasa telekomunikasi yang dicabut dalam satu bulan. Kinerja unit operasional yang baik adalah NAL positif, yang artinya adalah jumlah hasil penjualan lebih besar dari hasil pencabutan. Pencabutan produk speedy dilakukan jika pelanggan mempunyai tunggakan dua bulan tagihan, sedangkan pencabutan produk telepon dilakukan jika pelanggan mempunyai tunggakan tiga bulan tagihan.

Untuk meningkatkan kinerja khususnya untuk meningkatkan NAL, unit operasional mengeluarkan program tunda cabut. Tunda cabut adalah suatu program di mana unit operasional melakukan penundaan pencabutan terhadap produk telepon atau speedy yang menunggak dan seharusnya dilakukan pencabutan. Tunda cabut dilakukan untuk melakukan retensi dan

upaya-upaya tertentu terhadap pelanggan agar pelanggan dapat melakukan pembayaran atas tagihan yang menunggak.

Untuk menjaga agar data pelanggan yang dilakukan retensi tunda cabut oleh unit operasional selalu valid maka manajemen membutuhkan suatu aplikasi yang dapat memonitoring data pelanggan yang dilakukan retensi tunda cabut.

Dengan adanya aplikasi, maka unit operasional tidak perlu lagi melakukan pengolahan data secara manual untuk memonitor data pelanggan tunda cabut dan status data pelanggan tersebut (status pencabutan dan status pembayaran).

Seiring dengan kemajuan zaman yang pesat serta kebutuhan manusia semakin meningkat terutama di bidang teknologi, informasi dan komunikasi, sehingga mendorong konsumen untuk meningkatkan intensitas penggunaan teknologi dalam kebutuhan sehari-hari.

Teknologi informasi dan komunikasi yang pada awalnya sangat terbatas dalam menunjang kebutuhan sehari-hari, saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan atau telah menjadi kebutuhan hidup. Pemenuhan kebutuhan informasi yang pada awalnya terbatas dapat diperoleh dari media informasi cetak baik majalah atau koran seiring berkembangnya waktu dapat diperoleh melalui media informasi elektronik baik radio maupun televisi.

Perkembangan teknologi informasi yang pada awalnya melalui media surat menyurat, berkembang melalui media telepon koin ataupun telepon rumah, dan menggunakan telepon bergerak tanpa kabel yang lebih dikenal dengan handpone.

Sejalan dengan perkembangan informasi dan komunikasi, saat ini pemenuhan kebutuhan tersebut dapat diperoleh melalui media yang lebih modern yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet.

Interconnected Network atau lebih akrab disebut internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan,kepraktisan dan kemudahan.

Informasi tanpa batas dan akses yang semakin mudah di zaman modern diikuti dengan berkembangnya teknologi informasi membuat rasa ingin tahu setiap individu terjawab dan komunikasi berjalan baik.

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Pemenuhan akan kebutuhan teknologi internet dijawab dengan dikembangkannya produk berbasis pemenuhan kebutuhan atas akses internet, salah satu produknya adalah speedy yang telah berubah seiring perkembangan teknologi menjadi Indihome (Indonesia Digital Home). Khususnya di kota Bandung merupakan salah satu kota dengan jumlah pengguna Internet terbesar di mana banyak perusahaan penyedia jasa layanan internet yang membuka usahanya di Bandung karena melihat peluang yang mayoritas dari masyarakatnya merupakan pengguna teknologi informasi dan komunikasi.

Indonesia Digital Home atau INDIHOME merupakan salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*internet on fiber*

atau *high speed internet*), dan layanan televisi interaktif (*user tv cable, IP TV*) karena,

penawaran inilah Telkom memberi label INDIHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

Paket INDIHOME juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal music digital dan *home automation*. Sejak diluncurkannya INDIHOME, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu-per-satu diminta transmigrasi ke INDIHOME, karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015.

INDIHOME resmi diluncurkan pada awal tahun 2015. INDIHOME juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembangan teknologi komunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan INDIHOME hanya bisa diterapkan pada rumah yang di wilayahnya tersedia jaringan serat optic dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.

Kotler (2012) menyatakan bahwa “perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan salah satunya adalah memastikan kualitas produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan dan mereka akan melakukan pembelian ulang, mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing, membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama.”¹

¹<https://elib.unikom.ac.id> diakses tanggal 04 oktober 2019 pukul 19.00.

Pembangunan Telekomunikasi di Indonesia bertujuan memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat dan pemakai jasa Telekomunikasi yang berskala global khususnya di bidang internet. Persaingan dunia industri yang semakin ketat secara langsung maupun tidak langsung mendorong setiap perusahaan industri, tidak terkecuali industri informasi dan telekomunikasi khususnya PT Telekomunikasi Indonesia, untuk terus menerus selalu meningkatkan kualitas performanya agar tetap eksis dan unggul dibanding para kompetitornya.

Perusahaan selalu melakukan perubahan dan perbaikan kearah yang lebih baik lagi untuk setiap aspeknya. Salah satu cara mengetahui performa perusahaan saat ini adalah melalui informasi dari pelanggan mengenai kepuasan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan oleh PT Telkom khususnya cabang Palembang di mana mayoritas penduduknya pengguna internet, oleh karena itu PT Telkom menyediakan cabang di berbagai wilayah Palembang agar penduduknya bisa terpenuhi akan kebutuhan menggunakan internet untuk sehari-hari, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa harga, orang dan proses kemungkinan mempengaruhi kepuasan pelanggan di kota Palembang.

Berdasarkan observasi di lapangan, berikut merupakan beberapa masalah yang timbul pada kepuasan pelanggan pada produk INDIHOME : 1) kualitas produk yang diberikan tidak sesuai dengan janji yang diberikan. 2) pelayanan yang diberikan terkesan lamban dan tidak terlalu diutamakan.

Orang merupakan unsur vital dalam pemasaran. Kepuasan dan rasa loyal yang dirasakan oleh konsumen didasari pada penampilan dan kerapian pribadi petugas/karyawan yang melayaninya, memiliki keramahan dalam melayani serta memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan para konsumennya.

Penelitian yang dapat dipakai sebagai konsep pengaruh kinerja orang terhadap kepuasan dan loyalitas karena penelitian tersebut menyatakan bahwa kinerja orang/pegawai/karyawan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa Karyawan PT Telkom INDIHOME cabang Palembang tidak cepat tanggap dalam melayani pelanggan sehingga belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Proses juga merupakan variable lainnya selain orang dari variable pemasaran yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Proses dalam pemasaran jasa ialah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Pada perusahaan jasa proses dijalankan dan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk perusahaan jasa, kerja sama antara pemasaran dan operasional sangat penting dalam elemen proses ini, terutama dalam melayani segala kebutuhan dan keinginan konsumen.

Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam pemasaran jasa seperti konsumen jasa akan sering memasarkan sistem penyerahan jasa sebagai bagian dari jasa itu sendiri. Apabila proses yang dilalui konsumen

dalam bertransaksi cukup sederhana dan tidak merugikan pikiran, waktu dan tenaga maka konsumen akan merasa puas serta loyal. Dalam penelitian yang dilakukan bahwa variable proses memiliki hubungan positif terhadap kepuasan dan rasa loyal.

Terciptanya internet telah membawa perubahan yang sangat berarti dalam berbagai aspek kehidupan manusia dengan adanya internet seseorang mampu memperoleh banyak informasi serta ilmu pengetahuan untuk kebutuhan hidup perkembangan internet untuk saat ini berkembang dengan sangat pesat bagaimana tidak, karena setiap orang menggunakan internet setiap harinya. Jika sebelumnya internet hanya bisa dinikmati oleh beberapa orang tertentu saja dan fungsinya terbatas, tetapi pada saat ini seluruh orang dapat menggunakannya meskipun ada beberapa penduduk yang belum dapat mengakses internet.

Berbagai pengalaman muncul dari mereka yang sudah berlangganan Indihome setiap orang tentu memiliki pengalaman yang berbeda ada yang senang ada juga yang susah selama berlangganan Indihome sampai mereka berhenti berlangganan.

Kelebihan Indihome sebenarnya sudah jelas apabila dibandingkan dengan provider (operator lain) lain yaitu jangkauan yang luas, masalah kualitas internet dan harga paket biasa dikatakan sebanding dengan provider lainnya,tetapi dengan kelebihan pertama itu membuat Indihome digunakan oleh banyak orang.

Sehubungan dengan hal di atas, tidak sedikit yang merasa “dirugikan” dengan pelayanan Indihome seperti sering terjadi gangguan bahkan tagihan yang tiba-tiba naik, kebanyakan mereka bisa merasa seperti itu karena terus terulang, namun demikian tagihan tetap harus dibayar secara utuh.

Dampaknya tidak sedikit pelanggan yang telat bayar Indihome dan tentu dikenakan sanksi berupa internet isolir dan denda yang harus dibayar, padahal cara bayar Indihome sangatlah mudah dalam artian bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan keuntungan lainnya yang bisa didapat.

Dengan kejadian tersebut pelanggan yang merasa “dirugikan” tersebut tidak sedikit yang telat membayar dan berhenti berlangganan, sehingga mereka pada akhirnya membutuhkan internet yang berkualitas.

Berdasarkan fenomena dan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“TINJAUAN YURIDIS TENTANG PROSEDUR DAN PERJANJIAN PEMASANGAN WI-FI ANTARA PIHAK INDIHOME DENGAN KONSUMEN SERTA AKIBAT HUKUMNYA DI KOTA PALEMBANG.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah prosedur dan perjanjian pemasangan wi-fi antarpihak indihome dengan konsumen?
2. Apakah akibat hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah di sepakati?

C. Ruang lingkup dan Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk dapat mengetahui tanggung jawab perusahaan atas jasa internet telekomunikasi yang dijual ke pelanggan.
2. Untuk dapat mengetahui penundaan pencabutan terhadap produk telepon atau speedy yang menunggak dan seharusnya dilakukan pencabutan.

Adapun kegunaan dari penelitian tersebut ialah :

A. Kegunaan teoritis (ilmiah)

(1). Bagi peneliti

- a. Mengetahui strategi perusahaan dalam menangani komplain yang fluktuatif di setiap bulan.

(2). Bagi perusahaan

- a. Perusahaan diharapkan dapat menentukan strategi dalam menangani komplain pelanggan serta memperbaiki kinerja produk INDIHOME.

B. Kegunaan praktis

- (1) Bagi mahasiswa hukum khususnya Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang berguna bagi mahasiswa yang ingin mengetahui dan meneliti tentang penagihan tunggakan INDIHOME (wi-fi) Telkom.

- (2) Dapat memenuhi wawasan serta pengetahuan dengan membandingkan teori yang sudah didapat dalam perkuliahan dengan kenyataan yang

sesungguhnya yang telah terjadi dalam perusahaan, khususnya tentang produk, pelayanan dan kepuasan pelanggan.

D. Kerangka Konseptual

Untuk memahami dan memperjelas uraian serta bahasan serta kandungan judul ini terhadap ruang lingkup penelitian, maka di perlukan penjelasan dan pengertian kata, beberapa yang harus di uraikan yaitu :

1. “Tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari , dan sebagainya).”²
2. “Menurut kamus hukum, kata yuridis berasal dari kata yuridisch yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum.”³
3. Tinjauan yuridis adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum.
4. Indihome adalah layanan digital berupa internet rumah, Telepon Rumah dan TV interaktif (Usee TV) yang menggunakan teknologi fiber optic.
5. Surat Penagihan adalah surat yang di buat oleh penjual kepada pembeli berisi peringatan agar pembeli membayar utangnya yang sudah lewat dari tanggal jatuh tempo atau tidak sesuai dengan perjanjian.

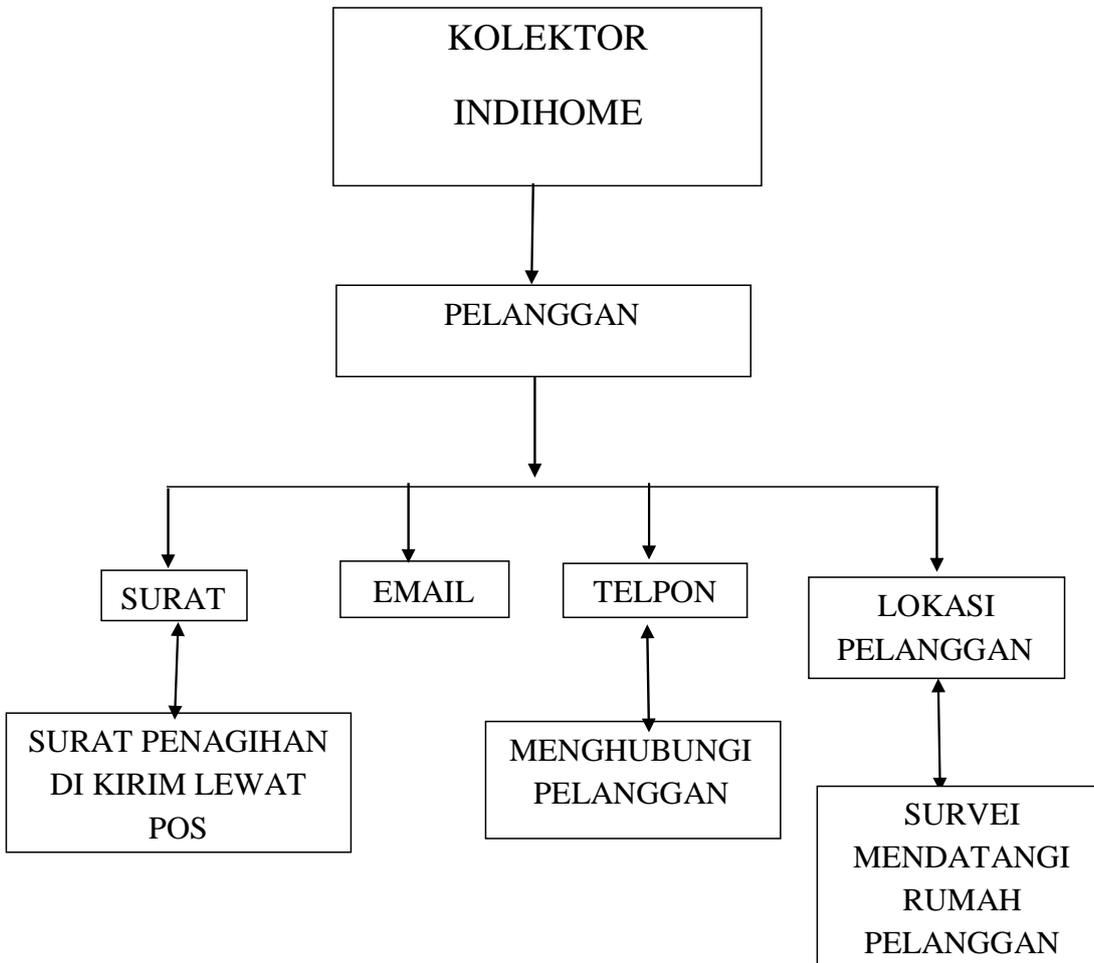
² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, pusat Bahasa (Edisi Keempat), Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2012 hlm.1470.

³ M. Marwan dan jimmy P., 2009, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, h.651.

6. Surat Penagihan adalah surat yang di buat oleh penjual kepada pembeli berisi peringatan agar pembeli membayar utangnya yang sudah lewat dari tanggal jatuh tempo atau tidak sesuai dengan perjanjian.
7. Tunggakkan adalah angsuran yang belum dibayar bulan lalu yang akan dibayar bulan berikutnya menjadi 2 kali lipat dari bayaran sebelumnya.
8. “perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”⁴
9. Pelanggan adalah suatu lembaga, instansi, organisasi atau juga perorangan yang membeli barang atau jasa dari perusahaan secara rutin atau terus menerus karena barang yang di belinya dapat bermanfaat baginya.

⁴R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bhakti, 1987.

Dengan demikian penagihan tunggakan oleh pihak indihome kepada pelanggan, dapat di lihat di kerangka / bagan tersebut:



E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian hukum normatif yang di dukung data lapangan dan bersifat *deskriptif*.

2. Jenis dan sumber data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer yang terdapat dalam kepustakaan, yang berupa peraturan perundang-undangan yang terkait, jurnal, hasil penelitian, artikel dan buku-buku lainnya.

Data yang berasal dari bahan-bahan hukum sebagai data utama yang diperoleh dari pustaka, antara lain :

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum yang mempunyai otoritas (*authoritative*) yang terdiri dari peraturan perundang-undangan.

b. Bahan hukum sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil dari kalangan hukum, dan seterusnya.

c. Bahan hukum tersier

Yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya, seperti ensiklopedia dan bahan dari internet.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian Hukum ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui studi kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian untuk mendapatkan data sekunder yang diperoleh dengan mengkaji dan menelusuri sumber-sumber kepustakaan, seperti literatur, hasil penelitian serta mempelajari bahan-bahan tertulis yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas, buku-buku ilmiah, surat kabar, perundang-undangan, serta dokumen-dokumen yang terkait serta didukung data lapangan dalam penulisan skripsi.

4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari sumber hukum yang dikumpulkan, di klarifikasi baru kemudian dianalisis secara kualitatif, artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, sistematis logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Selanjutnya hasil dari sumber hukum tersebut dikonstruksikan berupa kesimpulan dengan menggunakan logika berfikir induktif, yakni penalaran yang berlaku khusus pada masalah tertentu dan konkrit yang di hadapi. oleh karena itu hal-hal yang dirumuskan secara khusus di terapkan pada keadaan umum, sehingga hasil analisis tersebut dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman terhadap skripsi ini secara keseluruhan, maka disajikan penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, dan tujuan, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang menyajikan landasan teori tentang tinjauan secara umum khususnya tentang tinjauan yuridis tentang hukum penagihan tunggakan indihome di kota Palembang.

BAB III : PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan, yang akan menguraikan hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan pembahasannya.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dari masalah-masalah yang di rumuskan dalam penelitian setelah mengambil kesimpulan dari seluruh data yang di peroleh dari penelitian dapat pula memberikan saran-saran yang meembangun demi kesempatan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arwin Rasyid *buku Telkom 3010:Kamus Besar Bahasa Indonesia*
Jakarta:2015.

Departemen pendidikan nasional, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, pusat
Bahasa (Edisi Keempat), PT Gramedia Pustaka Utama,
Jakarta,2012.

Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT Raja
GrafindoPersada,2006.

M. Marwan dan jimmy P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher,Surabaya,2009.

j. satrio *Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya*. Jakarta:Citra Aditya
Bakti,1995.

Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak Dalam
Perspektif Filsafat, Teori, Dogmati dan Praktik (Seri Pengayaan
Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung : 2012.

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bhakti, 1987.

-----,*aneka perjanjian*, alumni, Bandung:1982

R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta,
Bandung:1997.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan
Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT).

C. Sumber lainnya

<http://www.scribd.com/doc/13273745/HUKUM-PERJANJIAN>

<http://0wi3.wordpress.com/2010/04/20/hukum-perjanjian/>

<http://legalakses.com/category/artikel/hukum-perjanjian-artikel/>

<https://indihomefiber.co>

<https://www.wikipedia.co.id>