



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM**

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM DALAM  
PERJANJIAN KONTRAK ANTARA PT. TELKOM DENGAN  
PELANGGAN JASA TELEVISI KABEL “INDIHOME”**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Program Sarjana Program Studi Ilmu Hukum**

**Diajukan Oleh:  
Fransiskus Anung Budiharjo  
NPM. 201003742018202**

**SEMARANG  
2024**





**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM**

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM DALAM  
PERJANJIAN KONTRAK ANTARA PT. TELKOM DENGAN  
PELANGGAN JASA TELEVISI KABEL "INDIHOME"**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Program Sarjana Program Studi Ilmu Hukum

Disusun Oleh:  
Fransiskus Anung Budiharjo  
NPM. 201003742018202

Mengesahkan Tim Penguji,  
Ketua,

Maridjo, SH., MH.  
NIDN. 61105001

Anggota,

Abdul Kholiq, S.H., M.H  
NIDN. 0612036501

Anggota,

Agnes Maria Janni Widayawati, S.H., M.H  
NIDN. 0625016402



Mengetahui  
Bekan,  
Prof. Dr. Edy Sisdiyono, SH, M.Hum  
NIDN. 0625046301

**SEMARANG  
2024**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN SKRIPSI BEBAS PLAGIAT .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum.....	10
B. Tinjauan Khusus .....	35
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Spesifikasi Penelitian .....	52
C. Sumber Data .....	53
D. Metode Pengumpulan Data .....	53
E. Metode Penyajian Data.....	56
F. Metode Analisis Data .....	56
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
A. Implementasi Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Kontrak antara PT. Telkom dengan Pelanggan Jasa Penyiaran televisi kabel “IndiHome” .....	58
B. Tanggung jawab “IndiHome” dalam penggunaan jasa penyiaran televisi kabel apabila pelanggan mengalami kerugian .....	77
<b>BAB V: PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) implementasi perlindungan hukum dalam perjanjian kontrak antara PT. Telkom dengan pelanggan jasa penyiaran televisi kabel “IndiHome”, dan 2) tanggung jawab “IndiHome” dalam penggunaan jasa penyiaran televisi kabel apabila pelanggan mengalami kerugian. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris karena secara *in concreto* ingin mengetahui ketentuan-ketentuan hukum yang berhubungan dengan perlindungan hukum pada konsumen PT. IndiHome secara faktual, apakah sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku atau belum. Dengan demikian penelitian ini menggunakan wawancara dengan narasumber terkait. Hasil wawancara itu kemudian dianalisis secara deskriptif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa; 1) perlindungan hukum dalam perjanjian kontrak antara PT. Telkom dengan pelanggan jasa penyiaran televisi kabel “IndiHome”, sudah memuat kesepakatan mengenai; a) prosedur pemasangan Wi-Fi, b) pendaftaran secara online, c) pendaftaran secara offline, d) biaya paket IndiHome, e) mekanisme pembayaran, f) pemasangan, dan g) isi perjanjian. Dari aspek kelengkapan administrasi dari sebuah perjanjian baku, maka sudah dapat dikatakan memenuhi persyaratan dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, hanya saja dalam pelaksanaannya, PT. Telkom sebagai *owner* IndiHome masih sering melakukan aktivitas yang bisa mengarah kepada munculnya kontraproduktif atas kepuasan pelanggan; 2) tanggung jawab pihak Telkom dalam penggunaan jasa penyiaran televisi kabel apabila pelanggan mengalami kerugian pada umumnya sudah didasarkan pada Undang-undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pihak PT. Telkom kepada konsumen IndiHome dalam perjanjian pemasangan wi-fi yang mengalami gangguan pada jaringan Internet adalah memenuhi perlindungan konsumen atas gangguan pada jaringan Internet sebagaimana yang tertuang Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. PT. Telkom juga bertanggungjawab dalam hal melaksanakan jaminan (*Service Level Guarantee*) di mana *Service Level Guarantee* adalah janji Telkom kepada konsumen mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses internet, di mana dokumen ini mencakup deskripsi layanan waktu layanan dan *penalty*. *Service Level Guarantee* ini adalah keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab seluruh aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan.

**Kata kunci:** *implementasi perlindungan hukum, penyiaran televisi kabel “IndiHome”*