

## KAJIAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PINDAH ALAMAT LAYANAN INDIHOME

Khairunnisah<sup>✉</sup>

Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

[nisa289@gmail.com](mailto:nisa289@gmail.com)

Naskah diterima: 22 April 2021; revisi: 20 Mei 2021; disetujui: 9 Juni 2021



### Abstract

*The internet has now become a basic need in the digital era, a smooth and strong internet network is considered to provide great benefits as a support in daily activities. In the process of installing the Internet, many providers can be used, one of which is the Indihome Internet service. In one case there was a problem, namely in the process of moving home addresses that participated at the same time in terms of changing the internet address of the indihome. The procedure is made before the process of changing the address, the consumer first makes a request by calling via the call center or can go directly to the Teklom plaza, then when the application has been received and the conditions have been fulfilled for the change of address, then an electronic contract for address change is issued. directly to onsumen via email. The issue of consumer protection is still an important issue until now, various cases of violation of consumer rights that have been going on for a long time, need to be examined critically, such as the example that has been explained by the author regarding the contract agreement for the indihome address change. The internet has now become a basic need in the digital era, a smooth and strong internet network is considered to provide great benefits as a support in daily activities. In the process of installing the Internet, many providers can be used, one of which is the Indihome Internet service. In one case there was a problem, namely in the process of moving home addresses that participated at the same time in terms of changing the internet address of the indihome. The procedure is made before the process of changing the address, the consumer first makes a request by calling via the call center or can go directly to the Teklom plaza, then when the application has been received and the conditions have been met for address change, then an electronic contract for address change will be issued. directly to consumer via email.*

**Keyword: consumer protection, legal review, indihome**

---

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
E-mail: [nisa289@gmail.com](mailto:nisa289@gmail.com)

## LATAR BELAKANG

Teknologi modern saat ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan sehari – hari, sebagai penunjang aktivitas bekerja hingga pada proses belajar mengajar, terlebih mengingat saat ini pandemi *Covid-19* terjadi di seluruh dunia dan Negara Indonesia adalah salah satu yang terdampak. Negara dalam hal ini juga mengeluarkan beberapa kebijakan yang menuntut untuk pemberlakuan *physical distancing* (menjaga jarak fisik). Beberapa kebijakan mengharuskan kegiatan yang dilakukan baik pelayanan *public* hingga proses pelaksanaan pendidikan dilaksanakan secara online dengan kata lain tidak bertatap muka secara langsung. Internet saat ini telah menjadi kebutuhan dasar di era digital, jaringan internet yang lancar dan kuat dinilai sangat memberikan manfaat besar sebagai penunjang dalam aktivitas sehari-hari. Dalam Proses pemasangan Internet banyak sekali provider yang dapat digunakan, salah satunya adalah layanan Internet Indihome. Pada salah satu kasus terdapat permasalahan yaitu pada proses pemindahan alamat rumah yang turut serta sekaligus dalam hal pemindahan alamat internet indihome. Prosedur yang dibuat sebelum proses pemindahan alamat, konsumen terlebih dahulu membuat permohonan dengan cara menelpon melalui *call center* atau dapat langsung mendatangi plasa teklom, kemudian selanjutnya saat permohonan sudah diterima dan syarat-syarat sudah terpenuhi untuk pemindahan alamat barulah terbit perjanjian kontrak elektronik pemindahan alamat yang dikirim langsung kepada konsumen melalui email.

Masalah perlindungan konsumen masih menjadi isu pelnting hingga saat ini, berbagai kasus pelanggaran hak- hak konsumen yang sudah sejak lama berlangsung, perlu dicermati secara kritis seperti contoh yang sudah dijelaskan oleh penulis terkait dengan perjanjian kontrak pemindahan alamat indihome.

Dalam konsep hukum perdata, perjanjian dirumuskan dalam pasal 1313 KUHPerdata, yaitu suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya (Abdulkadir Muhammad 2000:224). Dalam hal ini penulis mengacu pula terhadap pengertian asas kebebasan berontrak pada permasalahan yang nantinya diangkat, dimana setiap orang bebas membuat perjanjian bernama dan perjanjian yang tidak diatur dalam Undang-Undang atau perjanjian tidak bernama (Innominaat) (Deddy Ismatullah, 2015:248)

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, permasalahan yang hendak diuraikan dalam tulisan ini yaitu bagaimanakah pengaturan hukum perlindungan konsumen terhadap perjanjian kontrak pindah alamat layanan indihome.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. “Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum normatif yaitu penelitian kepustakaan yang mencakup penelitian terhadap asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum.”( Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2007:14). Keterkaitan dengan penelitian yuridis normatif, pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ialah pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*). “Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.” ( Peter Mahmud Marzuki, 2017:133)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pindah Alamat Layanan Indihome

Hukum tercipta karena adanya kumpulan manusia yang disebut masyarakat. Setiap komunitas masyarakat ada individu yang berbeda kepentingan dari setiap individu-individu lainnya, yang berusaha untuk memenuhi kepentingan pribadinya. Hukum mempunyai peranan yang sangat penting guna untuk mengatur dari setiap masyarakat atau individu yang berada di

dalam ruang lingkup hukum itu sendiri. Hukum yang bersifat memaksa dan tegas ini diharapkan bisa mengatur dan selarasnya kepentingan bersama agar tidak saling mencederai sesama manusia, kelompok atau golongan tertentu

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. (Shidarta, 2000:9). Pada perkembangannya sejarah perlindungan konsumen di Indonesia kala itu terjadi pada *decade* 1970-an, yang ditandai berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Gagasan Perlindungan Konsumen disampaikan secara luas kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan advokasi konsumen, seperti pendidikan, penelitian, pengujian dan publikasi media konsumen. Baru pada masa era reformasi, keinginan terwujudnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen bias terpenuhi, pada masa pemerintahan BJ Habibie, tepatnya pada tanggal 20 April 1999, RUUPK secara resmi disahkan sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Upaya perlindungan konsumen di Tanah Air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah di yakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis.

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan.

Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. "Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak." (Wahyu Sasongko, 2007: 40-41)

Pada kasus yang peneliti angkat yaitu mengacu pada perlindungan konsumen terhadap perjanjian kontrak pelayanan indiehome terdapat masalah hukum dimana isi dari kontrak elektronik yang sudah dibuat mencantumkan pemasangan internet akan dilaksanakan paling lambat satu minggu dari semenjank ditanda tangani kontrak elektronik layanan pindah alamat internet. Jika mengacu pada Pasal 1320 KUH Perdata menyebutkan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

1. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab (*causa*) yang halal.

Berdasarkan hal yang sudah di uraikan diatas, baik dari segi sahnya kontrak elektronik yang dibuat, dalam hal ini pihak indiehome telah merugikan konsumen dalam hal proses pemindahan alamat, dikarenakan tidak sesuai kontrak untuk melaksanakan proses pemindahan alamat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha. Sebagaimana telah diatur 21 dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

## KESIMPULAN

Pada proses pelayanan pindah alamat internet oleh indiehome, dalam hal ini pihak indiehome telah merugikan konsumen dalam hal proses pemindahan alamat, dikarenakan tidak sesuai kontrak untuk melaksanakan proses pemindahan alamat yang dikerjakan dengan waktu yang cukup lama. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha. Sebagaimana telah diatur 21 dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

## REFERENSI

Soerjono, Soekanto dan Sri Mamudji (2006) Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Abdulkadir, Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2017  
Nurhayani, Neng Yani dan Ismatullah, Deddy. 2015. Hukum Perdata. Bandung: Pustaka Setia.

Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen