

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU ELEKTRONIK *CONSUMER LAW PROTECTION IN ELECTRONIC STANDARD AGREEMENT*

Nurhafni

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Jalan Kampus Muhammadiyah No. 1 Batoh, Banda Aceh
E-mail: nurhafni93@gmail.com

Sanusi Bintang

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jalan Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh 23111

Diterima: 23/05/2018; Revisi: 08/08/2018; Disetujui: 08/08/2018

DOI: <https://doi.org/10.24815/kanun.v20i3.10969>

ABSTRAK

Artikel ini ingin menjawab bagaimana perlindungan konsumen dalam perjanjian baku elektronik pada telekomunikasi seluler. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan klausula baku sebagai ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis-normatif, yakni berusaha dengan bahan hukum menganalisis klausula baku telekomunikasi seluler. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan kepada konsumen dalam kontrak elektronik Telkomsel, perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk memberikan alternatif penyelesaian sengketa dengan cara pengajuan klaim keberatan pelanggan baik lisan maupun tulisan melalui Grapari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dan apabila ditetapkan suatu ganti rugi, maka ganti rugi yang dibayar pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berbentuk ganti rugi pengembalian uang atas kesalahan penghitungan biaya tagihan.

Kata Kunci: Perlindungan hukum; perjanjian baku; perjanjian elektronik.

ABSTRACT

This article aims to answer how consumer protection in an electronic standard agreement on cellular telecommunications. The Consumer Protection Law stipulated that standard clauses as provisions and conditions that have been unilaterally prepared and determined by business actors. This is normative juridical research, using legal materials to analyze the standard clauses of cellular telecommunications. This research found that the protection of consumers in Telkomsel electronic contracts, Indonesia Telecommunication Company provides an alternative dispute resolution by submitting customer objection claims both oral and written through Grapari Indonesia Telecommunications Company and if a compensation is stipulated, then it will be paid by Indonesia Telecommunication Company in the form of refund for the error calculation of bill fees.

Key Words: Legal protection; standard agreement; electronic agreement.

PENDAHULUAN

Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa perjanjian atau kontrak adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian adalah persetujuan, permufakatan antara dua orang/pihak untuk melaksanakan sesuatu. Jika diadakan tertulis juga dinamakan kontrak.¹ Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Konsumen dapat berada pada posisi yang lemah jika tidak adanya perlindungan yang seimbang. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat.² Hal ini dapat mengakibatkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen akan berada pada posisi yang lemah, dikarenakan pembuatan perjanjian standar tersebut yang hanya dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha saja. Jelas bahwa klausula baku yang tertuang di dalam perjanjian standar tersebut sifatnya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha dibandingkan dengan pihak konsumen.

Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kuitansi, faktur/bon, perjanjian, atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang merugikan konsumen. Adanya klausula baku menyebabkan posisi konsumen lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menentukan bahwa klausula 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.³

Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi, yaitu mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan pengeluaran seminimal mungkin. Prinsip inilah

¹ Subekti, *Kamus Hukum*, Jakarta, Pradnya Paramita, 2005, hlm. 89.

² Sindy Ch. Sondakh, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Lex Privatum*, Vol.II, No. 2, April 2014, hlm.79.

³ Pasal 1 ayat (10) UUPK.

yang kemudian mendorong para pelaku usaha untuk melakukan tindakan merugikan konsumen, berkaitan dengan produk yang diedarkannya di dalam masyarakat.⁴ Apabila diperhatikan lebih teliti, ada beberapa klausula dalam media promosi, misalnya brosur atau *leaflet*, tersebut yang seolah menjadi baku dan lazim digunakan dalam media promosi. Kedudukan konsumen yang berada pada posisi yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya.

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK, menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Demikian juga berdasarkan Pasal 1337 KUH Perdata bahwa setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku dan tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum.⁵

Perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin modern dan semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, membuat masyarakat semakin melakukan kegiatannya di dunia maya. Dalam hal ini internet adalah salah satu penghubung menjalin kegiatan tersebut. Telkomsel adalah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi, khususnya telepon bergerak seluler, dengan sistem GSM (*global system for mobile communication*), yang memiliki berbagai merek produk yang dipasarkan di Indonesia terbagi menjadi produk paska bayar dan prabayar (secara bersama-sama disebut "Produk Telkomsel").⁶

Penyedia layanan jasa internet dari PT. Telkomsel melalui jasa komunikasi mengembangkan suatu produk untuk mewujudkan Internet *TelkomselFlash*. Produk ini merupakan layanan internet tanpa kabel (*wireless*) yang disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya dengan

⁴ Andi Astar Rasyida, *Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar*, Skripsi, Fak. Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2015, hlm. 1-2.

⁵ Pasal 18 ayat (1) UUPK.

⁶ Putera Setia Utama, "Mobile Advertising dan Potensi Besarnya di Indonesia", dikutip dari <https://teknojurnal.com/mobile-advertising-dan-potensi-besarnya-di-indonesia>, diakses 4/5/2018.

menggunakan Kartu Simpati, Kartu As yang merupakan kartu Prabayar, dan Pascabayar dengan produknya Kartu Halo untuk mengoperasikan *TelkomselFlash* tersebut.

Dalam rangka memberikan pelayanan jasa telekomunikasi terjadi suatu hubungan hukum antara calon pelanggan dengan PT Telkomsel. Dengan demikian, perlu diadakan suatu perjanjian yang harus ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu pihak PT Telkomsel dan calon pelanggan. Syarat dan ketentuan yang berlaku pada paket internet tentu saja adalah perjanjian baku atau klausula baku yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak dan pihak yang membuat adalah PT. Telkomsel.⁷

Produk *TelkomselFlash* adalah satu dari sekian banyak penyedia paket internet terbesar di Indonesia. Untuk dapat menikmati dan mengakses paket internet yang tersedia dalam berbagai macam bentuk oleh PT. Telkomsel, konsumen diharuskan mengakses untuk membeli paket internet tersebut, dengan syarat dan ketentuan tersendiri yang telah dicantumkan oleh PT. Telkomsel.⁸ Kenyataannya dalam syarat dan ketentuan paket *TelkomselFlash* terdapat aturan klausula baku yang berbunyi: “Pelanggan dengan ini menyatakan sepenuhnya dan sepakat terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku tentang paket *TelkomselFlash*”.

Pasal 18 UUPK huruf g menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian: apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”.

Angka 3 dalam syarat dan ketentuan paket *TelkomselFlash* tentang *Fair Use Policy*, menyatakan bahwa ketentuan antara Telkomsel dan pelanggannya yang mengatur perilaku wajar dalam penggunaan layanan internet *broadband* terhadap pelanggan yang penggunaan internetnya

⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2007, hlm. 39.

⁸ *Ibid.*

melebihi batas tertentu dalam periode waktu tertentu.⁹ Selanjutnya, tidak terdapat penjelasan secara terperinci yang dimaksud dengan penggunaan melebihi batas dan waktu tertentu kepada pelanggan. Hal ini jelas dilarang Pasal 18 ayat (2) yang menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Pasal 8 Syarat dan Ketentuan Paket *TelkomselFlash* menyebutkan juga tentang prioritas jaringan adalah skala prioritas penggunaan trafik internet dalam jaringan sesuai dengan paket yang dipilih. Artinya, perubahan jaringan tergantung dari wilayah dimana pelanggan membeli paket internet.¹⁰ Hal tersebut dapat berakibat pelanggan tidak mendapat pelayanan yang maksimal terhadap jasa internet, karena tiap wilayah memiliki jaringan yang berbeda dari wilayah lainnya. Sehingga, posisi konsumen cenderung dalam posisi lemah terhadap klausula baku yang memuat syarat dan ketentuan dari pihak Telkomsel secara sepihak sementara harga penggunaan yang dibayar oleh konsumen adalah sama di setiap wilayah.

Kemudian diatur juga dalam Ketentuan Umum Pasal 8 Syarat dan Ketentuan Paket *TelkomselFlash* menyatakan bahwa: “Paket berlangganan *TelkomselFlash* akan ditagihkan secara otomatis secara periodik setiap *billing cycle*. Untuk setiap perpanjangan otomatis ini, *fair use quota* yang tersisa (jika ada) menjadi tidak berlaku lagi atau hangus dan karenanya tidak ada akumulasi atau *fair use quota* yang tersisa”.

Permasalahan ini kemudian timbul terhadap pemotongan pulsa secara sepihak yang dilakukan oleh Telkomsel yang disebabkan oleh *fair use quota*, yang telah habis tanpa pemberitahuan yang kurang memadai terhadap membuat konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai hal tersebut. Permasalahan itu baru diketahui oleh konsumen setelah paket internet tidak bisa diakses lagi dan pulsa yang dimiliki oleh konsumen juga sudah tidak ada lagi. Pasal 18 huruf f UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk

⁹ Wibowo Tunardy, “Putusan Pailit Telkomsel: Arogansi yang Berbuah Malapetaka”, dikutip dari <http://www.jurnalhukum.com/putusan-pailit-telkomsel-arogansi-yang-berbuah-malapetaka/>, diakses 4/5/2018.

¹⁰ Pasal 8 Ketentuan Umum Syarat dan Ketentuan Paket *TelkomselFlash*

diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.

Asas dan tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 ayat (4) dan ayat (5) UUPK adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.

Terkait dengan hal tersebut, hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang terus berkembang membutuhkan suatu aturan yang memberikan kepastian terhadap tanggung jawab, hak, dan kewajiban dari masing-masing pihak.¹¹ Hal tersebut karena kedudukan konsumen yang berada pada posisi yang lemah. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.¹² Sutan Remi Sjahdeini mengartikan perjanjian standar sebagai: “Perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakaiannya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya”.¹³

Materi klausula baku bukanlah hasil suatu kesepakatan, melainkan hasil pemaksaan kepada pihak lain untuk menerima atau tidak menerima sama sekali sehingga dapat menimbulkan suatu kondisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁴ Pada prinsipnya, pencantuman

¹¹ Sri Redjeki, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 34.

¹² Sindy Ch. Sondakh, *Op. Cit.*, hlm. 19.

¹³ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, 1993, hlm. 66.

¹⁴ H.P. Pangabean, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, PT. Alumni, Bandung, 2012, hlm. 2.

klausula baku dalam setiap perjanjian baku tidaklah dilarang. Yang dilarang hanyalah pencantuman klausula baku yang memberatkan atau merugikan konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK.¹⁵

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, penelitian ini menarik dilakukan dengan tujuan menjawab pokok permasalahan, yaitu: (1) apakah penggunaan klausula baku perjanjian elektronik *TelkomselFlash* sesuai dengan asas dan norma hukum perjanjian? (2) apakah penggunaan klausula baku perjanjian elektronik *TelkomselFlash* sesuai dengan asas dan norma hukum perlindungan konsumen? (3) apa upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen terkait penggunaan klausula baku dalam kontrak elektronik *TelkomselFlash*?

METODE PENELITIAN

Dalam artikel ini digunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian ini dikenal pula dengan penelitian kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.¹⁶

Pendekatan penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) macam pendekatan, Pertama, Pendekatan peraturan perundangan-undangan (*statute approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang ditangani. Kedua, Pendekatan kasus (*the case approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Ketiga, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah; Dasar, Metode, dan Teknik*, Tarsito, Bandung, 1990, hlm. 139.

pendekatan yang dilakukan dengan cara memahami dan mempelajari bahan hukum, konsep hukum, teori hukum, dan asas hukum.¹⁷

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode penemuan hukum yang terdiri dari metode interpretasi (penafsiran), argumentasi (penalaran/pendapat), dan eksposisi (konstruksi hukum). Fungsi dari ketiganya yaitu apabila peraturan perundang-undangan tidak jelas digunakanlah metode interpretasi, apabila peraturan perundang-undangan tidak lengkap digunakan metode argumentasi, dan apabila peraturan perundang-undangan tidak ada digunakan metode konstruksi hukum (eksposisi).¹⁸

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Kesesuaian Penggunaan Klausula Baku Perjanjian Elektronik Telkomsel dengan Asas dan Norma Hukum Perjanjian

Meningkatnya penerimaan internet oleh masyarakat yang ditandai dengan melonjaknya pelanggan, baik pebisnis maupun konsumen, sekarang mendorong munculnya suatu tuntutan pelayanan internet yang melebihi dari apa yang bisa diperoleh dari dunia nyata. Ini meliputi kesempatan untuk membeli dan menjual barang-barang komoditi secara *online* dari jarak jauh. Salah satu hal terpenting dalam bisnis melalui internet adalah bagaimana keuntungan dapat diperoleh secara aman dan mudah.¹⁹

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa provider internet tersebut adalah PT. Telkomsel, sedangkan salah satu jenis jasa yang diberikan adalah Internet *TelkomselFlash* merupakan layanan internet tanpa kabel (*wireless*) yang disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cet 2, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 93.

¹⁸ Nurainy, *Makalah Penemuan Hukum*, <http://nurainy93.blogspot.co.id/2015/03/makalah-metode-penemuan-hukum-semester-v.html>, diakses 06 Juni 2017, Pukul 02.47 WIB.

¹⁹ I Kadek Mapra Bawa Manda, *Aspek Hukum Perjanjian Berlangganan Telkom Flexi di Kota Palu*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Edisi 4, Volume 3, Tahun 2015, hlm. 2.

pelanggannya dengan menggunakan Kartu Simpati, Kartu As yang merupakan kartu prabayar, dan pascabayar dengan produknya kartu Halo untuk mengoperasikan *TelkomselFlash* tersebut.

Suatu kesepakatan yang melahirkan hak dan kewajiban, antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. dengan pelanggan *internet personal* tentunya diikat oleh suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak adalah dalam bentuk tertulis yang menjelaskan tentang suatu hubungan bertimbal balik yang pada dasarnya menjelaskan kepada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. untuk menyediakan jasa internet dalam bentuk produk *TelkomselFlash* kepada pelanggan, sedangkan pelanggan berkewajiban membayar tagihan langganan internetnya.

Hubungan kedua belah pihak dalam suatu perjanjian tentunya tidak terlepas dari hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III KUH Perdata tentang Perjanjian. Perjanjian itu ada bermacam-macam. Ada perjanjian bernama dan ada perjanjian tidak bernama. Perjanjian bernama itu diatur dalam titel V-XVIII Buku III KUH Perdata, seperti: jual beli, sewa-menyewa dan lain sebagainya. Perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata, tetapi ada di dalam kehidupan masyarakat. Misalnya: perjanjian *internet personal*.

Perkembangan teknologi informasi komunikasi yang begitu cepat membuat pengguna semakin membutuhkan layanan akses data yang memadai, cepat, dan murah. Dengan keadaan tersebut, dalam tingkatan selanjutnya lahir berbagai perusahaan *provider* internet yang menawarkan jasa pelayanan internet secara personal bagi masyarakat luas. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa *provider* internet tersebut adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Sedangkan salah satu jenis jasa yang diberikan adalah paket *Telkomselflash*. Sedangkan pemakaian kata *internet personal* adalah merujuk kepada pengertian seseorang yang secara personal atas nama dirinya pribadi menjadi pelanggan suatu sistem internet melalui kabel pada suatu *provider* tertentu.²⁰

²⁰ Fajar Rismawanta, "Meretas Sistem Keamanan Jaringan Internet Sebuah Provider", dikutip dari <https://tugaseptikcybercrime.wordpress.com/2014/05/22/meretas-sistem-keamanan-jaringan-internet-sebuah-provider-2/>, diakses 4/5/2018.

Suatu kesepakatan yang melahirkan hak dan kewajiban maka antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., dengan pelanggan *internet personal* melalui paket *Telkomselflash* tentunya diikat oleh suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak adalah dalam bentuk tertulis yang menjelaskan tentang suatu hubungan bertimbal balik yang pada dasarnya menjelaskan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., untuk menyediakan jasa internet dalam bentuk produk paket *Telkomselflash* kepada pelanggan, sedangkan pelanggan berkewajiban membayar tagihan langganan internetnya.

Perjanjian yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk untuk pelanggannya dibuat dalam bentuk perjanjian standar atau perjanjian baku. Perjanjian baku telah dikenal dalam masyarakat dan berperan besar terutama dalam dunia usaha. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang di dalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh salah satu pihak, yang umumnya disebut perjanjian *adhesie* atau perjanjian baku.²¹

Pertama sifat *adhesie* yaitu: "take it or leave it". Pihak lawan dari yang merancang kontrak, umumnya disebut "*adherent*" berhadapan dengan yang menyusun kontrak ia tidak mempunyai pilihan. Dalam hal ini penyusun kontrak mempunyai kedudukan monopoli. Dengan demikian, dikehendaki bahwa perusahaan lain supaya mempergunakan syarat-syarat yang sama. Pada dasarnya isi perjanjian yang dibakukan adalah tetap dan tidak dapat diadakan perundingan lagi.²²

Perjanjian baku seperti juga perjanjian pada umumnya diharuskan untuk memenuhi syarat-syarat sah nya perjanjian seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang menentukan bahwa untuk sah nya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu: (a) Sepakat mereka yang mengikatkan diri; (b) kecakapan untuk membuat suatu perjanjian; (c) suatu hal tertentu; dan (d) suatu sebab yang halal. Kedua syarat pertama disebut dengan syarat subyektif karena menyangkut

²¹ Jigatra Digdaya Haq, *Analisis Yuridis terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy*, Tesis, Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang, 2012. Lihat juga, Purwahid Patrik, *Perjanjian Baku dan Syarat-Syarat Eksonerasi*, disampaikan dalam Penataran Dosen Hukum Perdata Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia Fakultas Hukum UNTAG Semarang, tanggal 18 Juli – 28 Juli 1995, hlm. 1

orang atau subjek yang mengadakan perjanjian, sedangkan kedua syarat berikutnya disebut dengan syarat objektif karena menyangkut masalah objek dari perbuatan hukum yang dilakukan. Tidak dipenuhinya salah satu dari ke-empat syarat tersebut, dapat menimbulkan akibat hukum yang berbeda.²³

Berdasarkan pembahasan di atas, akan sama halnya dengan Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel mengenai *Telkomselflash* antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan. Pada kontrak tersebut, yang bertindak selaku pihak pertama adalah antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang menyediakan layanan jasa telekomunikasi, bertindak sebagai pembuat perjanjian baku yang disediakan bagi masyarakat yang menginginkan jasa layanannya dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan ekonomis. Sedangkan masyarakat sebagai calon pelanggan selaku pihak kedua yang menggunakan jasa layanan *Telkomselflash*, pihak yang meyetujui kontrak baku yang disediakan antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai tanda persetujuan untuk mendapatkan layanan sambungan *Telkomselflash*.

Apabila dilihat dari isi perjanjian bahwa dalam Kontrak Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel mengenai *Telkomselflash* antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan telah memenuhi syarat objektif perjanjian berupa suatu hal yang halal. Hal ini ditunjukkan dengan sebab yang disepakati dalam kontrak ini bukanlah sebab yang dilarang oleh undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

2) Kesesuaian Penggunaan Klausula Baku Perjanjian Elektronik Telkomsel dengan Asas dan Norma Hukum Perlindungan Konsumen

Keberadaan peraturan perundang-undangan haruslah memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen agar hak-haknya dapat terpenuhi, serta mencegah tindakan pelaku usaha yang

²² Lenny Rachmad, *Klausula Baku Dalam Kontrak Rentan Batal Demi Hukum*, Law Firm James Purba & Partners, Edisi Mei 2009, hlm. 28-29

²³ *Ibid.*, hlm. 30

berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Secara khusus tentunya berusaha untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna jasa telekomunikasi, khusus pengguna layanan akses internet.²⁴ Namun, pada kenyataannya aturan-aturan tersebut belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik terutama dalam melindungi konsumen pengguna paket internet.

UUPK sendiri tidak memberikan istilah mengenai klausula eksonerasi, yang ada adalah klausula baku dalam Pasal 1 angka UUPK: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: (a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; (b) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen; (c) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen; (d) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran; (e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; (f) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa; (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 belinya; (h) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran”.²⁵

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta. 2014, hlm.41.

²⁵ *Ibid*, hlm. 116.

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku, yaitu untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak” sehingga diharapkan dengan adanya Pasal 18 ayat (1) UUPK akan dapat memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam kontrak berhadapan dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan pelaku usaha dengan konsumen.

Di dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan, kenyataan adanya pengalihan, pembatasan atau peniadaan tanggung jawab pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah sebagai berikut.

Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK yang melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku apabila ”menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Penjelasan pada ayat ini mengatakan bahwa ”larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan Konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak”.

Sementara dalam Angka 3 Ketentuan Umum mengenai Syarat dan Ketentuan Paket *Telkomselflash*, menyatakan bahwa “Ketentuan antara Telkomsel dan pelanggannya yang mengatur perilaku wajar dalam penggunaan layanan internet *broadband* terhadap pelanggan yang penggunaan internetnya melebihi batas tertentu dalam periode waktu tertentu.” Dengan pencantuman tersebut menunjukkan pernyataan bahwa PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam keadaan tertentu kepada pelanggan, jelaslah bahwa klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK.

Ketentuan Umum mengenai Syarat dan Ketentuan Paket *Telkomselflash* tersebut juga melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, yang menyatakan bahwa klausula baku dilarang apabila “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.”

Berkenaan dengan hal tersebut, ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK perlu ditelaah kembali, mengingat perlindungan konsumen yang dimaksud dalam Undang-Undang ini harus berpihak pada kepentingan konsumen yang merugikan kepentingan pelaku usaha. Sesuai asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen, seharusnya kepentingan semua pihak harus dilindungi, termasuk kepentingan pemerintah dalam pembangunan nasional dan harus mendapat porsi seimbang.²⁶

Ketentuan Umum mengenai Syarat dan Ketentuan Paket *Telkomselflash* sendiri yang mengindikasikan melanggar ketentuan diatas adalah Angka 8 Ketentuan Umum mengenai Syarat dan Ketentuan Paket *Telkomselflash*, menyatakan bahwa “Paket berlangganan *Telkomselflash* akan ditagihkan secara otomatis secara periodik setiap *billing cycle*. Untuk setiap perpanjangan otomatis ini, *fair use quota* yang tersisa (jika ada) menjadi tidak berlaku lagi atau hangus dan karenanya tidak ada akumulasi atas *fair use quota* yang tersisa”.

Dengan adanya klausula tersebut, ada kemungkinan hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai *Telkomselflash* yang berhak diterima oleh pelanggan menjadi tidak diberikan dengan baik. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk bisa saja sewaktu-waktu memotong otomatis secara periodik setiap *billing cycle* tanpa diketahui oleh konsumen. Pemotongan pulsa yang bukan termasuk dalam paket Internet *Telkomselflash* yang ditagihkan secara otomatis membuat konsumen kesulitan dalam hal ini. Yang utama mungkin masalah perubahan layanan atau perubahan tarif, *abonemen* atau hal-hal lain yang berkaitan dengan taraf layanan *Telkomselflash* yang tidak diketahui oleh konsumen tanpa melihat media yang digunakan yang berisi informasi-informasi tersebut. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk lebih menuntut keaktifan pelanggan untuk mencari sendiri informasi-informasi penting yang berkaitan dengan layanan *Telkomselflash*. Jadi, bagi pelanggan yang tidak aktif secara berkala mencari informasi mengenai layanan, akan

²⁶ Desy Ary Setyawati, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektornik*, Law Journal, Vol. 1 No. 3, Desember 2017, hlm. 39.

mengalami kerugian karena tidak mengetahui informasi yang paling baru yang diberikan oleh Telkom.

3) Upaya yang Dapat Dilakukan dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Kontrak Elektronik Telkomsel

Pasal 22 UUPK menyebutkan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, ganti kerugian dalam UUPK meliputi pengembalian uang atau barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁷

Prinsip tanggung jawab yang dianut dalam UUPK adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan beban pembuktian terbalik. Berdasarkan prinsip tersebut, kedua pihak terlindungi karena memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami karena atau akibat menggunakan produk tertentu yang diperoleh berasal dari pelaku usaha, sedangkan pembuktian ada tidaknya kesalahan pihak pelaku usaha yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan pada pelaku usaha.²⁸

Pasal 1365 KUH Perdata mengatur syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum yang mengatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, Hlm 136

²⁸ Hassanah, *Tinjauan Hukum Mengenai Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Dihubungkan Dengan Buku III KUH Perdata*. Penelitian Hukum, Sekolah Tinggi Hukum, Bandung, 28 Juni 2006. hlm.25

Dari sisi kepentingan perlindungan konsumen, terutama untuk syarat “kesepakatan” perlu mendapat perhatian, sebab banyak transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang cenderung tidak seimbang. Banyak konsumen ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah. Suatu kesepakatan menjadi tidak sah apabila diberikan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Selanjutnya, untuk mengikat diri secara sah menurut hukum ia harus cakap untuk berbuat menurut hukum, karena itu ia bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Akibatnya, apabila syarat-syarat atau salah satu syarat sebagaimana disebutkan didalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut tidak dipenuhi, berakibat batalnya perikatan yang ada atau bahkan mengakibatkan tuntutan penggantian kerugian bagi pihak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut.²⁹

Pengguna layanan *Telkomselflash* yang merasa dirugikan dapat menggugat PT Telkom sebagai penyedia jasa layanan internet berdasarkan perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang isinya “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo juga menyatakan bahwa berhasil tidaknya produsen membuktikan bersalah tidaknya atas kerugian konsumen, sangat menentukan bebas tidaknya produsen dari tanggung gugat untuk membayar ganti kerugian terhadap konsumen. Ini berarti bahwa prinsip tanggung gugat yang dianut dalam UUPK adalah prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan, dengan beban pembuktian terbalik.³⁰

Berdasarkan prinsip ini kedua belah pihak terlindungi, karena prinsip ini memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami karena akibat mengkonsumsi produk tertentu yang diperoleh atau berasal

²⁹ Slamet Budiharjo, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Pasca UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Argumentum*, VOL. 12 No. 2, Juni 2013 hlm.10.

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm 136

dari produsen, sedangkan pembuktian tentang adanya kesalahan pihak produsen yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan pada produsen.³¹

Pemeriksaan teknis dan administrasi yang dilakukan pihak Telkom apabila dikaitkan dengan Pasal 22 UUPK dan pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo maka dapat dideskripsikan bahwa Telkom melakukan pembuktian terhadap dirinya sebagai pelaku usaha penyedia jasa layanan telekomunikasi apakah ada kesalahan teknis dan/atau administrasi dalam memberikan layanan jasa layanan *Telkomselflash* jika ada klaim dari pelanggan.

Supervisor Leader Customer Service Grapari Telkomsel Banda Aceh, menyatakan bahwa: “Pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk akan melakukan tindakan jika ada konsumen yang mengklaim atau mengadu kepada pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk mengenai pemotongan pulsa secara otomatis terhadap berlangganan layanan *Telkomselflash*, namun jika tidak ada aduan maka pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak akan melakukan upaya apapun”.

UUPK juga mengakomodasi kepentingan konsumen dan pelaku usaha apabila terjadi sengketa antara keduanya. Pasal yang mengatur mengenai penyelesaian konsumen dengan pelaku usaha adalah Pasal 45 UUPK: (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 dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

³¹ Rizal Andriansyah, *Tinjauan Hukum Penggunaan Akses Internet melalui Provider Telekomunikasi Seluler*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2015, hlm. 16. Lihat juga <http://www.apjii.or.id/dokumentasi/apjii-telkom300404.pdf>, akses 4/5/2018.

Berdasarkan Angka 6 dalam Forum Penyelesaian Sengketa Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel, yang mengatakan tentang cara penyelesaian klaim keberatan atas tagihan tentang tata cara pengajuan tuntutan dan jalur penyelesaian sengketa dan yang menyebutkan jalur pertama yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa adalah musyawarah dan apabila gagal dapat ditempuh melalui jalur peradilan umum.³²

Namun menurut kenyataannya, sampai saat ini masalah-masalah konsumen yang diajukan ke pengadilan masih sedikit, hal ini disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut: (a) Belum jelasnya norma-norma perlindungan konsumen (kurangnya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada masyarakat); (b) peradilan kita yang belum sederhana, cepat dan biaya ringan; (c) sikap menghindari konflik meskipun hak-hak sebagai konsumen dilanggar; (d) posisi konsumen yang berada pada pihak yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.³³

Dalam penyelesaian sengketa konsumen antara pengguna layanan *Telkomselflash* dengan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, apabila ditetapkan suatu ganti rugi yang harus dibayar PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, ganti rugi tersebut haruslah berbentuk ganti rugi pengembalian uang atas kesalahan penghitungan biaya tagihan pemakaian internet yang telah ditagih sebelumnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan bahwa penyelenggaraan telekomunikasi meliputi penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, penyelenggaraan jasa telekomunikasi dan penyelenggaraan telekomunikasi khusus. Penyelenggaraan jaringan dan atau jasa telekomunikasi dapat diselenggarakan oleh BUMN, Badan Usaha Swasta dan koperasi yang bentuk usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, menyelenggarakan jaringan dan atau jasa telekomunikasi, sedangkan penyelenggaraan

³² Emerson Yuntho., *Class Action Sebuah Pengantar*, Elsam, Jakarta, 2015, hlm. 4.

³³ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 301.

telekomunikasi khusus dapat dilakukan oleh perseorangan, instansi pemerintah dan badan hukum selain penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggaraan jasa telekomunikasi.³⁴

SIMPULAN

Adanya penerapan klausul baku dalam pelaksanaannya membawa kerugian bagi pengguna jasa (konsumen), dimana umumnya pengguna jasa (konsumen) terikat dengan klausul baku dimaksud pada saat perjanjian tersebut ditandatangani. Penerapan klausul baku tersebut walaupun dipandang merugikan namun tetap digunakan karena pengguna jasa telah menyetujui perjanjian, tidak ada gugatan dari pengguna jasa, pengguna jasa tidak mengerti dengan keberadaan klausul baku dan juga kurangnya pengawasan dari pemerintahan dalam hal penggunaan klausul baku tersebut. Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku dan tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum. Dengan demikian batal demi hukumnya Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel dapat terjadi apabila tidak terpenuhi syarat obyektif atau paling tidak menurut pelanggan klausula eksonerasi itu tidak memenuhi syarat obyektif, maka yang dinyatakan batal demi hukum antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan hanya pada klausula eksonerasinya saja, sementara itu perjanjiannya sendiri atau pasal-pasal lainnya tetap sah dan berlaku bagi kedua pihak. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam pelaksanaan perjanjian berlangganan jasa layanan paket *Telkomselflash* dalam hal ini yang mengakibatkan kerugian pada salah satu pihak, merupakan suatu perbuatan yang dapat dituntut atas penggantian suatu kerugian yang dalam hal ini adalah dilakukan oleh penjual. Pembeli dapat mengajukan ganti kerugiannya kepada pengadilan untuk mendapatkan perlindungannya sebagai konsumen.

³⁴ Erlinda Muslim, *Analisis Industri Telekomunikasi di Indonesia*, Departemen Teknik Industri, 2010, Vol.9 (1)

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit Rajawali Pers. Jakarta.
- Andi Astari Rasyida, 2015, *Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar*, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Desy Ary Setyawati, 2017, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektornik*, Law Journal, Vol. 1 No. 3.
- Emerson Yuntho, 2015, *Class Action Sebuah Pengantar*, Elsam, Jakarta.
- Erlinda Muslim, 2010, *Analisis Industri Telekomunikasi di Indonesia*, Departemen Teknik Industri.
- Fajar Rismawanta, “Meretas Sistem Keamanan Jaringan Internet Sebuah Provider”, dikutip dari <https://tugaseptikcybercrime.wordpress.com/2014/05/22/meretas-sistem-keamanan-jaringan-internet-sebuah-provider-2/>, diakses 4/5/2018.
- H.P. Pangabea, 2012, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, PT. Alumni, Bandung.
- Hassanah, 2006, *Tinjauan Hukum Mengenai Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Dihubungkan Dengan Buku III KUH Perdata. Penelitian Hukum*, Sekolah Tinggi Hukum, Bandung, 28 Juni.
- I Kadek Mapra Bawa Manda, 2015, *Aspek Hukum Perjanjian Berlangganan Telkom Flexi di Kota Palu*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Edisi 4, Volume 3.
- Jigatra Digdaya Haq, 2012, *Analisis Yuridis terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy*, Tesis, Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang.

- Lenny Rachmad, 2009, *Klausula Baku Dalam Kontrak Rentan Batal Demi Hukum*, Law Firm James Purba & Partners, Edisi Mei.
- Nurainy, *Makalah Penemuan Hukum*, <http://nurainy93.blogspot.co.id/2015/03/makalah-metode-penemuan-hukum-semester-v.html>, diakses 06 Juni 2017, Pukul 02.47 WIB.
- Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Cetakan kedua, Penerbit Kencana, Jakarta.
- Purwahid Patrik, 1995, “Perjanjian Baku dan Syarat-Syarat Eksonerasi”, makalah disampaikan dalam Penataran Dosen Hukum Perdata Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia Fakultas Hukum UNTAG Semarang, tanggal 18 Juli – 28 Juli.
- Putera Setia Utama, “Mobile Advertising dan Potensi Besarnya di Indonesia”, dikutip dari <https://teknojurnal.com/mobile-advertising-dan-potensi-besarnya-di-indonesia>, diakses 4/5/2018.
- Rizal Andriansyah, 2015, *Tinjauan Hukum Penggunaan Akses Internet melalui Provider Telekomunikasi Seluler*, Fakultas Hukum Universitas Jember.
- Sindy Ch. Sondakh, 2014, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Lex Privatum, Vol. II, No. 2.
- Slamet Budiharjo, 2013, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Pasca UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Argumentum, Vol. 12 No. 2.
- Sri Redjeki, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung.
- Subekti, 2005, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Sutan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, Institut Bankir Indonesia.

Wibowo Tunardy, “Putusan Pailit Telkomsel: Arogansi yang Berbuah Malapetaka”, dikutip dari <http://www.jurnalhukum.com/putusan-pailit-telkomsel-arogansi-yang-berbuah-malapetaka/>, diakses 4/5/2018.

Winarno Surachman, 1990, *Pengantar Penelitian Ilmiah; Dasar, Metode, dan Teknik*, Tarsito, Bandung.

Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.