

**ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL
INDIHOME DITINJAU DARI FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017
TENTANG AKAD *IJARAH*
(Studi Kasus PT. TELKOM Kabupaten Aceh Tengah Takengon)**

Oleh:
SALSABILA SYAHRIMA
NIM: 0204184001



**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022 M / 1443 H**

**ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL
INDIHOME DITINJAU DARI FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017
TENTANG AKAD *IJARAH*
(Studi Kasus PT. TELKOM Kabupaten Aceh Tengah Takengon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Syari'ah Pada
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Oleh:

SALSABILA SYAHRIMA
NIM: 0204184001



**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
1443 H / 2022 M**

PERSETUJUAN

**ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL
INDIHOME DITINJAU DARI FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017**

TENTANG AKAD *IJARAH*

(Studi Kasus PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon)

Oleh:

SALSABILA SYAHRIMA

NIM. 0204184001

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Fatimah Zahara, M.A.
NIP. 19730208 199903 2 001



Rahmat Hidayat, M.H.I.
NIP. 19850509 201801 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Tetty Marlina Tarigan, M.Kn
NIP. 19770127 20071 02 002


PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Wanprestasi Dalam Kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Ditinjau Dari Fatwa MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah (Studi Kasus PT. TELKOM Kabupaten Aceh Tengah Takengon) telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sumatera Utara pada tanggal 16 Februari 2022.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).

Medan, 16 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Sidang
Skripsi Fakultas Syari'ah dan
Hukum UIN-SU Medan

Sekretaris


Cahya Permata, MH
NIP. 19861227 201503 2 002

Ketua


Dr. Tetty Marlina Tarigan, M.Kn
NIP. 19770127 20071 02 002

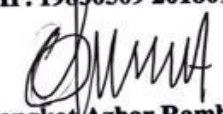
Anggota-Anggota


Fatimah Zahara, S.Ag., M.A
NIP. 19730208 199903 2 001




Rahmat Hidayat, M.H.I
NIP. 19850509 201801 1 001


Drs. Abd.Rahman Harahap, MA
NIP. 19620714 198803 1 006


Sangkot Azhar Rambe, S.H.I, M.Hum
NIP. 19780504 200901 1 014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan
Hukum UIN SU Medan




M. H. Mansyah, Lc., M.Ag
NIP. 19700216 200212 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Salsabila Syahrима
NIM : 0204184001
Jurusan/Sem : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)/ IX
Judul Skripsi : **ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK
WIFI DAN TV KABEL INDIHOME DITINJAU DARI
FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 TENTANG
AKAD IJARAH (Studi Kasus PT. TELKOM Kabupaten
Aceh Tengah Takengon)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul di atas adalah hasil karya saya, kecuali kutipan-kutipan di dalamnya yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Medan, 2 Februari 2022



SALSABILA SYAHRIMA
NIM. 0204184001

IKHTISAR

Skripsi ini berjudul “ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL INDIHOME DITINJAU FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 TENTANG AKAD *IJARAH* (Studi Kasus PT. TELKOM Kabupaten Aceh Tengah Takengon)”. Pada kontrak berlangganan ini memiliki syarat dan ketentuan yang wajib untuk disepakati oleh pihak pelanggan yang sudah ditentukan dalam bentuk perjanjian baku yang telah disediakan pihak perusahaan. Perjanjian baku dibuat dalam bentuk formulir oleh pihak penyedia jasa tanpa memberikan kebebasan kepada pihak pelanggan untuk sekedar bernegosiasi mengenai ketentuan dan syarat berlangganan. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa ketidakjelasan mengenai pemberlakuan sanksi yang diberikan pelanggan, dimana apabila pelanggan berhenti atau tidak konsisten untuk memberlakukan perjanjian sesuai dengan waktu diperjanjikan berturut-turut. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk wanprestasi dalam kontrak berlangganan WIFI dan TV kabel Indihome dan bagaimana penyelesaian wanprestasi terhadap kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah Ditinjau Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijarah*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk wanprestasi yang dilakukan dalam kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome di Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah dan mengetahui penyelesaian wanprestasi terhadap kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah Ditinjau Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad *Ijarah*. Penelitian yang peneliti lakukan merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data atau informasi sesuai dengan keadaan di lapangan. Metode pengolahan bahan hukum dalam penelitian adalah yuridis empiris. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam ketentuan kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome ini terdapat wanprestasi yaitu pelanggan yang berhenti berlangganan yang tidak sesuai dalam kontrak untuk wajib berlangganan 1 (satu) tahun setelah pemasangan, pelanggan yang melakukan reseller jaringan atau menjualkan kembali jaringan kepada pihak lain menggunakan radio tembak, pelanggan telat membayar tagihan bulanan atau tidak membayar tagihan bulanan, peran teknisi yang datang tidak tepat waktu saat terjadi gangguan pada alamat pelanggan dan adanya kenaikan tagihan yang ditetapkan tanpa adanya informasi sebelumnya. Dalam suatu bentuk wanprestasi ini ditetapkan dalam Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 mengenai Akad *Ijarah* harus dinyatakan secara tegas dan jelas dimengerti oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir* dan penyelesaian ketika salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya. Dalam penerapan dilapangan terjadinya suatu ketidakjelasan terkait pentingnya suatu kontrak untuk dipatuhi dan apabila terjadinya wanprestasi akan ditegaskan suatu sanksi yang sudah ditetapkan dan segala sesuai perubahan terkait penambahan tagihan harus memberitahukan suatu informasi kepada setiap pelanggan agar tidak terjadinya suatu kesalahpahaman.

Kata Kunci : *Akad Ijarah, Wanprestasi, Kontrak Baku, Konsumen.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin. Dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah swt. yang telah memberikan rahmat, 'inayah, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat beriring salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang telah membawa ummatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan Iman dan Islam.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dengan judul **ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL INDIHOME DITINJAU DARI FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 TENTANG AKAD IJARAH (Studi Kasus PT. TELKOM Kabupaten Aceh Tengah Takengon).**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap adanya masukan dan kritik yang membangun agar kedepannya lebih baik lagi. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis menerima kritik dan saran yang diberikan untuk menyempurnakan skripsi ini. Tentunya dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak bantuan dari berbagai pihak baik bantuan formil maupun materil. Penulis ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulisan skripsi ini, baik moril maupun materil serta fikiran yang sangat berharga. Sehingga dengan tidak mengurangi rasa terimakasih atas bantuan semua pihak, rasa hormat dan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. H. Ardiansyah, Lc., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Tetty Marlina Tarigan, M.Kn, selaku Ketua Jurusan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Sumatera Utara yang telah memberikan dukungan dan bimbingan kepada mahasiswa/i pada umumnya dengan baik.
4. Ibu Cahaya Permata, M.H, selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah UIN Sumatera Utara yang telah memberikan dukungan kepada seluruh mahasiswa/i pada umumnya dan penulis khususnya sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Ibu Fatimah Zahara, MA selaku Pembimbing Skripsi I saya yang telah banyak memberikan banyak dukungan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan secara baik.
6. Bapak Rahmat Hidayat, Lc., MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staf Akademik dan Administrasi di lingkungan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sumatera Utara.
8. Kepada Kepala Bagian Plaza Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon oleh Bapak Irwanto dan bagian pelayanan Plasa Telkom oleh Bapak Iqbal yang sudah sedia untuk memberikan segala informasi terkait data yang dibutuhkan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berjuang sejauh ini dengan banyaknya rintangan-rintangan yang penulis lalui sampai berada di tahap ini. Semoga kedepannya menjadi pribadi yang lebih kuat dan tangguh menghadapi kehidupan yang keras kedepannya.
10. Teristimewa penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Muhammad Syahrul S.E dan Ibunda Rencana Murni S.E, yang telah bersusah payah dengan segala pengorbanan membesarkan dan mendidik penulis, Semangat serta motivasi-motivasi mereka yang menjadi sumber kekuatan penulis. Begitu juga kepada abang saya Renandra Rifqi, adik saya Faza Fauzan Azima dan kakak saya Adelina serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat saya, Amelya Yolanda Hsb, Irma Maulina, Rizqina Haniyah, Rizki Fadillah dan seluruh teman kelas A yang telah memberikan bantuan, motivasi dan dukungan yang kuat bagi penulis, selalu ada baik suka maupun duka penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Sahabat saya Anina Syahwita Pane dan Dinda Safitri yang selalu mendukung saya, memberikan motivasi dan saling membantu.
13. Kepada Muhammad Daffa Ramadhani Siregar yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan semangat dan dukungan yang sangat luar biasa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat seperjuangan jurusan Hukum Ekonomi Syariah Stambuk 2017 yang telah berjuang dan saling mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan iringan terimakasih penulis panjatkan doa kehadiran Allah swt. semoga jerih payah bapak, ibu, saudara/i, serta teman-teman sekalian menjadi amal jariyah dan mendapat balasan yang sebaik-baiknya dari Allah swt. dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pada pembaca pada umumnya.

Medan, 16 Januari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Salsabila Syahrима', enclosed in a thin black rectangular border.

SALSABILA SYAHRIMA

NIM. 0204184001

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
IKHTISAR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kajian Terdahulu	11
F. Kerangka Teoritis.....	12
G. Metode Penelitian.....	13
H. Hipotesis.....	17
I. Sistematika Pembahasan.....	18

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Akad <i>Ijarah</i>	20
B. Dasar Hukum <i>Ijarah</i>	22
C. Rukun-Rukun <i>Ijarah</i>	26

D. Jenis-Jenis Akad <i>Ijarah</i> Dalam Suatu Transaksi Muamalah.....	29
E. Berakhirnya <i>Ijarah</i> Disebabkan Wanprestasi.....	31
F. Hak dan Kewajiban Konsumen Prespektif UUPK.....	33
BAB III GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PT. Telkom.....	40
B. Syarat-Syarat Berlangganan PT. Telkom.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Bentuk Wanprestasi Dalam Kontrak WIFI dan TV Kabel Pada Produk Indihome.....	49
B. Penyelesaian Wanprestasi Terhadap Kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Kabupaten Aceh Tengah Takengon Ditinjau Dari Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017.....	62
C. Analisis Penulis.....	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar		Halaman
Gambar. 1	Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Takengon	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia memunculkan besarnya peminat jaringan internet dan media televisi (TV) berbayar. Tujuannya adalah untuk membantu mengakses segala informasi dalam negeri maupun luar negeri. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki rata-rata pertumbuhan pengguna jaringan internet dan Televisi (TV) berlangganan terbesar. Mengingat kualitas tayangan siaran televisi lokal yang tidak memiliki banyak pilihan, maka dari itu masyarakat cenderung menggunakan televisi berlangganan untuk memperoleh lebih banyak siaran lain baik itu siaran lokal maupun dari luar negeri yang tentunya memberikan informasi dan pengetahuan lebih banyak. Begitu juga dengan penggunaan jaringan internet yang dari waktu ke waktu perminatnya semakin besar. Terlebih lagi pada masa pandemi yang saat ini internet merupakan sarana penting untuk menghubungkan hubungan komunikasi masyarakat, terkhususnya pelajar, pengajar maupun setiap perusahaan yang melakukan Work From Home (WFH).

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Pemenuhan akan kebutuhan teknologi internet dijawab dengan dikembangkannya produk berbasis penyediaan akses internet, salah satu produknya adalah Speedy yang saat ini bernama IndiHome.

Khususnya di daerah Takengon yang merupakan salah satu kota dimana masyarakat membutuhkan sarana teknologi informasi dan komunikasi sehingga diperlukan penyedia jasa layanan internet untuk mempermudah segala akses telekomunikasi

Indihome adalah suatu layanan jasa yang disediakan oleh PT. Telkom dengan menggunakan layanan *Triple play* yang terdiri dari *Internet Fiber* (Internet Cepat), Telepon Rumah (*Fixed Phone*) dan TV Interaktif (*UseeTV*). Indihome juga menawarkan layanan *Dual Play* yang terdiri dari *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (*Fixed Phone*) serta *Internet Fiber* (Internet Cepat) dan TV Interaktif (*UseeTV*).¹ Jaringan layanan Telkom baik dengan system digital, analog atau *direct to home* (DTH).² Dari beberapa uraian produk tersebut, Indihome menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan jaringan internet dan televisi berlangganan dengan akses yang luas dibandingkan layanan jasa lainnya.

Pada pelaksanaannya, masyarakat yang ingin berlangganan menggunakan layanan Indihome terlebih dahulu melakukan beberapa prosedur berlangganan dalam bentuk perjanjian baku yang disediakan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan ketentuan dan syarat dari layanan Indihome, perjanjian berlangganan ini termasuk perjanjian sewa-menyewa berupa perangkat CPE milik Telkom yang terinstalasi dialamat pelanggan. Syarat dan ketentuan dari perjanjian baku tersebut mencantumkan beberapa kewajiban pihak perusahaan

¹ Indi home, Profil PT. Telkom, <http://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan>, diakses pada 29 Juli 2021 pukul 20:09 WIB

² Kontrak PT. Indihome, h. 2.

untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan Telkom kepada pelanggan.

Perjanjian sewa-menyewa diatur di dalam Pasal 1548 KUH Perdata, yaitu:

“Sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harta yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya”.³

Bentuk sewa-menyewa sama halnya dengan jual-beli dan perjanjian-perjanjian lainnya yaitu suatu perjanjian *konsensual*. Artinya perjanjian tersebut sah dan mengikat pada detik tercapainya sepakat mengenai unsur-unsur pokoknya, yaitu barang dan harga. Perjanjian sewa menyewa yang dituangkan di dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh pihak penyedia layanan jasa dengan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Perjanjian baku dibuat dalam bentuk formulir oleh pihak penyedia layanan jasa tanpa memberikan kebebasan kepada pihak pelanggan untuk sekedar bernegosiasi mengenai ketentuan dan syarat. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa ketidakjelasan mengenai pemberlakuan sanksi yang diberikan kepada pelanggan, dimana apabila pelanggan berhenti atau tidak konsisten untuk memberlakukan perjanjian sesuai dengan waktu yang diperjanjikan berturut-turut, maka konsekuensi dari hal tersebut mewajibkan pelanggan membayar denda yang sudah dituangkan di dalam ketentuan dan

³ Pasal 1548 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

syarat yang diberikan oleh perusahaan padahal jika dilihat dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, perjanjian baku dalam perjanjian berlangganan berpotensi mengandung unsur-unsur tidak adil bagi pelanggan karena faktanya dilapangan muncul berbagai polemik yang tidak terduga sehingga menyebabkan tidak terpenuhinya hak untuk pelanggan.

Kerugian yang terjadi pada setiap pelanggan tidak sehausnya disebabkan karena suatu wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, tetapi yang menjadikan suatu penyebab adalah karena pelanggan yang kurang teliti dalam mengetahui penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian dari produk Indihome dan sering juga terjadi pada pelanggan yang langsung mendatangi kontrak tanpa membaca terlebih dahulu mengenai isi dalam kontrak berlangganan tersebut. Oleh karena itu, para pelanggan tidak mengetahui mengenai hal-hal yang harus mereka ketahui sebagai konsumen. Oleh sebab itu, suatu kerugian tersebut dialami karena kurang kritis bagi setiap pelanggan pada produk Indihome tersebut karena tidak terlepas oleh tingkat suatu pendidikan bagi beberapa pelanggan yang rendah. Oleh karena itu, apabila terjadinya suatu kerugian terhadap pelanggan, mereka tidak memiliki suatu tindakan apabila terjadinya suatu kerugian kepada pelaku usaha.

Mengingat bahwa banyak terjadi pada pelanggan sebagai pihak yang dirugikan sehingga adanya suatu perlindungan hukum dan tanggung jawab yang kuat dari suatu pelaku usaha terhadap suatu ketidaksesuaian terhadap kualitas produk yang ditawarkan karena dalam salah satu hak-hak pokok terdapat hak untuk konsumen. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perlindungan

terhadap resiko yang memungkinkan terjadinya suatu kerugian dan penggunaan terhadap produk. Salah satu hak-hak pokok terhadap suatu konsumen adalah memiliki hak untuk mendapatkan informasi dari pelaku usaha.

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, adanya prinsip-prinsip dalam perlindungan konsumen dapat menjadi suatu acuan untuk memberikan suatu perlindungan. Dalam hal ini penulis mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen”⁴ dan Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁵

Keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan salah satu sarana untuk menciptakan kentrampilan dan ketertiban masyarakat, sehingga dalam hubungan antar anggota masyarakat yang satu dengan yang lainnya dapat dijaga kepentingannya. Hukum tidak lain adalah perlindungan kepentingan manusia yang berbentuk norma atau kaedah. Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaedah yang mengadung isi yang bersifat umum dan normatif,

⁴ Pasal 1 (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Pasal 1 (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah.⁶

Mengingat pada pelaksanaan suatu perjanjian masih sering terjadi sesuatu yang tidak diharapkan dan cenderung memberatkan kepada pihak pelanggan beberapa masalah yang terjadi terhadap pelanggan yang merasa “dirugikan” terhadap kontrak yang tidak sesuai dengan kewajiban yang seharusnya dipenuhi oleh pihak Indihome, beberapa diantaranya yaitu sering terjadinya tagihan pembayaran yang tiba-tiba mengalami kenaikan tanpa adanya informasi penambahan nilai tagihan terlebih dahulu sehingga pelanggan dirugikan dan tagihan tersebut tetap harus dibayar secara utuh. Hal ini juga berlaku pada saat perusahaan menawarkan beberapa layanan internet berupa paket pilihan yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen dan beberapa promo yang telah ditawarkan. Dalam pemilihan paket tergantung dengan pilihan konsumen saat pertama kali melakukan perjanjian berlangganan oleh pihak Indihome dan Kualitas jaringan terhadap WIFI yang terinstalasi pada alamat yang sering lelet tanpa adanya informasi sebelumnya meskipun terjadinya suatu perbaikan.

Dalam penyelesaian suatu wanprestasi dalam kontrak apabila terjadi salah satu yang ingkar janji. Dalam kaitan ini Hadist Nabi riwayat al-Tirmidzi dari

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar* (Yogyakarta: Liberty 2004), h. 39

kakeknya ‘Amr bin ‘Auf al-Muzani dan riwayat al-Hakim dari kakeknya Katsir bin Abdillah bin ‘Amr bin ‘Auf r.a:

الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا أَحَلَّ حَرَامًا أَوْ حَرَّمَ حَلَالًا

Artinya : *“Berdamai dengan sesama muslimin itu diperbolehkan kecuali perdamaian yang menghalalkan suatu yang haram atau mengharamkan suatu yang halal. Dan kaum Muslimin harus memenuhi syarat-syarat yang telah mereka sepakati kecuali syarat yang mengharamkan suatu yang halal atau menghalalkan suatu yang haram dan mengharamkan suatu yang halal”* (HR at-Tirmidzi)⁷

Namun berbagai pengalaman muncul bagi setiap yang berlangganan Indihome pada setiap orang yaitu ada yang merasa senang berlangganan dan ada juga yang susah sampai berhenti berlangganan. Tetapi terdapat juga kelebihan oleh Indihome yaitu memiliki jangkauan yang luas dibandingkan oleh provider (operator lain) sehingga daerah Takengon pun termasuk dapat di akses oleh Indihome tersebut. Oleh karena itu, Indihome adalah akses jaringan yang banyak diminati oleh banyak orang.

Jika merujuk dalam ruang lingkup fikih muamalah, salah satu bentuk kegiatan manusia dalam bermuamalah adalah ijarah yang secara istilah merupakan akad sewa-menyewa untuk mempertukarkan *manfa'ah* dan *ujrah*, baik manfaat barang maupun jasa. Ketentuan mengenai akad ijarah telah diatur

⁷ Imam al-Hafiz Abu ‘Isa Muhammad bin ‘Isa bin Surah al-Tirmidzi, Sunan al-Tirmidzi, Terj, Moh. Zuhri, Jil II (Semarang: CV Asy Syifa’, 1992), h. 703

di dalam Fatwa MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 yang menjelaskan ketentuan terkait shigat akad ijarah harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dimengerti oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir* wajib memiliki kemampuan untuk menyerahkan manfaat. Pada penelitian ini penulis menemukan ketidaksesuaian pelaksanaan kontrak Indihome dengan prinsip syariah, Jika dihubungkan dengan Fatwa MUI mengenai akad ijarah yang jelas dan tegas sehingga diketahui oleh pihak yang berakad, ketentuan terkait *ujrah* bahwa kuantitas dan/atau kualitas *ujrah* harus jelas sesuai dengan kesepakatan, baik berupa angka nominal, persentase tertentu, atau rumus yang disepakati.⁸ Sedangkan dalam penerapannya terjadi penambahan pada tagihan tanpa ada suatu pemberitahuan sebelumnya sehingga ketidakjelasan terhadap akad dan kualitas *ujrah* yang tidak sesuai dengan kesepakatan

Pembahasan mengenai perlindungan konsumen dalam kontrak WIFI dan Televisi Kabel Berlangganan Indihome menarik untuk dikaji dikarenakan menjadi suatu permasalahan yang berujung menjadi suatu tindakan wanprestasi bagi pihak PT. Telkom dalam kontrak berlangganan. Agar tidak ada lagi pihak yang mengalami kerugian berlangganan di Kabupaten Aceh Tengah, Takengon. Sehingga saya mengkaji hukum dari Fatwa MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 karena ketidaksesuaian terjadi pada kontrak yang telah ditetapkan dengan akad ijarah maupun mengenai manfaat dan suatu penyelesaian perselisihan tersebut yang tidak sesuai dengan realitanya. Kemudian penulis menuangkan dalam sebuah judul skripsi “ANALISIS

⁸ Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijarah*.

WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL INDIHOME
DITINJAU DARI FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 TENTANG
AKAD *IJARAH* (Studi Kasus PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah
Takengon)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk lebih jelasnya perlu dirumuskan permasalahan. Adapun permasalahan dalam penelitian dapat penulis formulasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh Indihome dalam kontrak WIFI dan TV Kabel di Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah?
2. Bagaimana penyelesaian wanprestasi terhadap kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah ditinjau dari Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bentuk wanprestasi yang dilakukan dalam kontrak WIFI dan TV Kabel di Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah.
2. Mengetahui penyelesaian wanprestasi terhadap kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah ditinjau dari Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan terhadap permasalahan yang diteliti dan untuk menambah wawasan khususnya bagi penyusun dan umumnya bagi perkembangan ilmu yang berkaitan. Penelitian ini diharapkan berguna agar memberikan suatu kontribusi dan pencerahan baik mengenai ketidaksesuaian pada kontrak sehingga suatu penyelesaiannya.

2. Secara Praktis

- a. Untuk mendapatkan gelar SH (Sarjana Hukum) di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan rujukan terhadap permasalahan yang diteliti dan untuk menambah wawasan, khususnya bagi peneliti dan umumnya mengenai permasalahan mengenai kontrak berlangganan bagi pelanggan yang telah berlangganan oleh Indihome. Bagi akademisi dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian yang serupa.

E. Kajian Terdahulu

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun penelitian dan dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian ini, maka diperlukan pengetahuan tentang kajian terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Tiara, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun 2019. *“Perjanjian Berlangganan Multimedia Dengan Televisi Berbayar Satelit Transvision Menurut Hukum Perikatan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*. Penelitian ini menganalisis mengenai model perjanjian baku dalam perjanjian berlangganan multimedia dengan televisi berbayar satelit Transvision dan mengetahui prosedur penyelesaian sengketa yang dilakukan atau ditempuh terhadap wanprestasi dalam perjanjian berlangganan multimedia dengan televisi berbayar satelit Transvision. Aspek pembeda dengan skripsi ini adalah peneliti menganalisis mengenai wanprestasi perjanjian baku berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Fatwa MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah.
2. Skripsi yang ditulis oleh Mahmudi Saifulloh, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2018. *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sewa Menyewa Alat Wifi “Anton Wifi” Di Desa Singgahan Kecamatan Pulung Kabupaten Punogoro”*. Penelitian ini mendeskripsikan mengenai tinjauan hukum Islam terhadap akad sewa menyewa alat “Anton Wifi” Di Desa Singgahan Kecamatan Pulung Kabupaten Punogoro dan mendeskripsikan tinjauan hukum Islam terhadap

penyelesaian wanprestasi di persewaan alat wifi “Anton Wifi “ Di Desa Singgahan Kecamatan Pulung Kabupaten Punogoro. Aspek pembeda dengan skripsi ini adalah lokasi penelitian dan perusahaan yang menyediakan jasa WIFI dan TV kabel.

3. Skripsi yang ditulis oleh Indra Prasta, Fakultas Hukum Ekonomi Syari’ah 2017. “*Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Studi Kasus Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*”. Skripsi ini membahas mengenai perjanjian yang dilakukan pihak penyedia jaringan internet pada TV kabel yang kurang dipahami oleh pengguna dan dianalisis dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait adanya kenaikan tarif yang signifikan. Aspek pembeda dalam penelitian ini adalah penulis tidak hanya meninjau berdasarkan sudut pandang konsumen, tetapi juga sudut pandang perusahaan.

F. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis atau kerangka konseptual adalah kerangka berfikir yang bersifat teoritis atau konseptual mengenai masalah yang diteliti.⁹

Adapun kerangka teoritis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor: 112/DSN-

⁹ Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta: Granit, 2004), h. 128

MUI/IX/2017 tentang Akad Ijarah pada poin kesepuluh dalam ketentuan penutup dijelaskan bahwa:

“Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa berdasarkan syariah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah”

Perjanjian secara pengertian merupakan suatu kesepakatan diantara dua atau lebih pihak yang menimbulkan, modifikasi, atau menghilangkan hukum. Jika dilihat berdasarkan pasal 1313 KUH Perdata disebutkan bahwa perjanjian yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pada penulisan ini yang dimaksudkan dalam perjanjian adalah pelanggan ataupun pihak yang menyewakan jaringan WIFI dan TV Kabel.

Wanprestasi berarti ingkar janji, kealpaan atau kelalaian prestasi atau prestasi yang tidak layak. Berdasarkan pengertiannya wanprestasi adalah suatu perbuatan dimana salah satu pihak mengingkari atau tidak bersungguh-sungguh menjalankan syarat yang telah mereka sepakati bersama dalam perjanjian sehingga menyebabkan kerugian pihak yang lainnya.

G. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris dan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan menggunakan narasi. Penonjolan proses penelitian dan

pemanfaat landasan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.¹⁰ Dalam hal ini pengumpulan data dan informasi atau bahan yang diperlukan penulis guna menyelesaikan proposal ini menggunakan penelitian sebagai berikut:

1. Tipe dan Sifat Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu terjun langsung ke lapangan guna mengadakan penelitian pada suatu objek yang dibahas.¹¹ Sedangkan data yang diperoleh dengan cara wawancara dan studi dokumen.¹² Sedangkan pendekatan yang dilakukan merupakan kualitatif yakni penelitian terhadap fakta dilapangan dan kemudian di deskripsikan selanjutnya dituangkan dalam bentuk narasi sebagai suatu karya penelitian. Analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah analisis data secara deduktif menganalisis kesimpulan umum atau generalisasi yang diuraikan menjadi contoh-contoh konkrit atau fakta-fakta untuk menjelaskan kesimpulan tersebut.

2. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan penelitian dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan empiris dimana kajian yang dilakukan

¹⁰ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), h. 6

¹¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research I* (Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas Psikologi UGM, 1981) h. 4

¹² Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 27

menyelaraskan masalah dengan yang terjadi di masyarakat. Dengan setiap pendekatannya menggunakan *Living case studies* yang merupakan pendekatan pada peristiwa hukum yang pada prosesnya masih berlangsung ataupun belum berakhir.

3. Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang terdiri dari aturan hukum yang diurut berdasarkan hierarki.¹³ Seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor: 112/DSNMUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Qanun Aceh.

b. Bahan Hukum Skunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari literatur, artikel, jurnal serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan untuk melengkapi dan memperkuat serta memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2006), h. 141

hukum skunder. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah kamus hukum, eksiklopedia dan lain-lain.

4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Prosedur pengumpulan badan hukum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara Tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara tatap muka. ¹⁴ Wawancara biasanya digunakan untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapatan, pendapatan secara lisan dari seseorang yang biasa disebut dengan responden dengan berbicara langsung dengan orang tersebut.¹⁵ Dalam penelitian ini akan mewawancari oleh pihak Indihome yaitu Kepala Indihome Kota Takengon dan pihak *sales* dan 5 konsumen WIFI dan TV kabel Indihome di Kabupaten Aceh Tengah Takengon.

b. Studi Dokumen

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan wawancara. ¹⁶ Metode dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa

¹⁴ Masruhan, *Metodologi Penelitian Hukum*, cet ke-2 (Surabaya: Hilal Pustaka, 2013), h. 235

¹⁵ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Jakarta: Zifatama Publisher, 2015), h. 104.

¹⁶ *Ibid*, h. 115

informasi pengetahuan, fakta dan data dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen, buku-buku.

5. Pengelolaan dan Analisis Bahan Hukum

Selanjutnya bahan hukum yang diperoleh dalam studi lapangan, aturan perundang-undangan, Fatwa Majelis Ulama Indonesia, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan bahan yang berkaitan dengan topik penelitian, penulis uraikan hubungan yang berkaitan dengan topik penelitian, penulis uraikan dan hubungan sedemikian rupa sehingga disajikan dalam penulisan yang sistematis guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Bahwa cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif, yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan konkrit yang dihadapi.

Setelah bahan hukum tersebut diolah, kemudian dilanjutkan dengan teknik analisis bahan hukum dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu melakukan pembahasan terhadap bahan hukum yang telah didapat dengan mengacu kepada landasan teoritis yang ada.¹⁷

H. Hipotesis

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis beranggapan bahwa penyelesaian wanprestasi terhadap kontrak WIFI dan TV kabel Indihome ditinjau berdasarkan persepektif Fatwa DSN MUI No. 112/DSNMUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijarah* tidak memiliki kejelasan hukum dan pada prakteknya

¹⁷ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 182

tidak sesuai dengan ketentuan akad yang berlaku. Sehingga untuk membuktikan hipotesis ini benar atau tidak maka selanjutnya peneliti akan melakukan penelitian lanjutan.

I. Sistematika Pembahasan

Penulis menyusun Skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang tersusun secara sistematis diantaranya ialah:

Bab I Berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Berisikan Landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yakni teori yang berkaitan dengan perjanjian meliputi definisi Akad *ijarah*, Dasar Hukum Akad *ijarah*, Rukun dan syarat *ijarah*, Syarat *sah ijarah*, definisi wanprestasi, unsur-unsur wanprestasi.

Bab III Berisikan gambaran umum PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah, Takengon yang terdiri sejarah berdirinya, visi dan misi, produk-produk, layanan dan struktur organisasi

Bab IV Berisikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penyelesaian wanprestasi pada kontrak berlangganan oleh PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah, Takengon dan mengaitkan dengan Fatwa MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017.

Bab V Berisikan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan menguraikan kewajiban dari permasalahan yang disajikan dalam rumusan masalah. Pada bagian saran memaparkan beberapa saran akademik, baik bagi lembaga terkait maupun untuk penulis.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Akad Ijarah

Menurut Sayyid Sabiq dalam Fikih Sunah, *al ijarah* yaitu berasal dari kata *al-ajru* (upah) yang berarti *al-iwadh* (ganti/kompensasi). Menurut istilah, para ulama memiliki perbedaan pendapat dalam memberikan definisi mengenai *ijarah*, antara lain sebagai berikut:

- a. Menurut ulama Syafi'iyah, *ijarah* adalah suatu akad atau transaksi berupa manfaat yang dituju dengan tertentu, bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan, dengan cara memberikan imbalan tertentu. Maksudnya, *ijarah* yang dilakukan tersebut atas keinginan oleh kedua belah pihak antara pihak pemilik barang dengan pihak penyewa, tanpa adanya sedikitpun paksaan dari pihak manapun. Di samping itu, objek yang *dijarahkan* bukanlah harta yang diharamkan dalam Islam, seperti sewa-menyewa senjata api untuk membunuh seseorang dan sebagainya.¹⁸
- b. Menurut ulama Malikiyah, *ijarah* adalah memberikan hak kepemilikan manfaat suatu yang mubah dalam masa tertentu disertai imbalan. Oleh karena itu setiap yang dapat dimanfaatkan disertai ditetapkan sosok barang maka diperbolehkan *ijarah* atasnya dan jika tidak maka tidak

¹⁸ Al-Syarbaini al-Khatib, *Mughni al-Muhtaj*, Jilid II (Beirut: Dar al-Fikr, 1978), h. 223.

diperolehkan.¹⁹

- c. Menurut pendapat Syaikh Syihab Al-Din dan Syaikh Umairah juga mempunyai pandangan berhubungan dengan *ijarah*, ialah: Akad atas manfaat yang diketahui dan disengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui pada saat itu.²⁰
- d. Menurut fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional), *ijarah* atau sewa adalah akad pemindahan hak guna manfaat atas suatu barang dan jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang atau jasa itu sendiri.²¹

Dari beberapa pendapat mengenai akad *ijarah* tersebut dapat disimpulkan bahwa *ijarah* adalah suatu bentuk perjanjian diantara seseorang atau beberapa orang untuk mengambil suatu manfaat atas barang atau benda, dengan ketetapan terhadap barang yang diterima tidak berkurang dengan yang telah diperjanjikan.

Dengan demikian *ijarah* dalam suatu bentuk muamalah adalah suatu kesepakatan pada saat melakukan akad yang dilakukan oleh seseorang maupun beberapa orang dalam suatu perjanjian yang bersifat mengikat yang melibatkan dua pihak, yaitu pihak penyewa sebagai pihak yang memberikan suatu barang yang dapat diambil manfaatnya kepada si penyewa untuk mendapatkan suatu manfaat dengan suatu pergantian atau tukaran sesuai dengan ketentuan syara' tanpa diakhiri dengan

¹⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Jilid 5 (Jakarta, Gema Insani, 2011), hlm. 50

²⁰ Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah* (Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018), hlm. 50

²¹ Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 138

kepemilikan tersebut.

B. Dasar Hukum *Ijarah*

Al-*Ijarah* adalah suatu bentuk sewa menyewa maupun dalam bentuk upah-megupah merupakan muamalah yang telah disyariatkan dalam Islam. Hukum asalnya menurut jumhur Ulama adalah mubah atau boleh bila dilaksanakan berdasarkan ayat Al-Qur'an, Hadis-hadis, Nabi dan ketetapan Ijma' Ulama.²²

a. Dalil Al-Qur'an

Adapun dasar hukum dalam *ijarah* terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 233 Allah SWT berfirman :

وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُتِمَّ الرَّضَاعَةَ ۗ وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ ۗ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَا تُضَارَّ وَالِدَةٌ بِوَالِدِهَا وَلَا مَوْلُودٌ لَهُ بِوَالِدِهِ ۗ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ ۗ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا ۗ وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا

سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: “Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, Maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertaqwalah kamu kepada Allah dan

²² Abdul Rahman Ghazali DKK, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), h. 277-278

Ketahuiilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan”.

(Q.S. Al-Baqarah: 233)²³

Surat al-Baqarah ayat 233 merupakan dasar yang dapat dijadikan landasan hukum dalam persoalan sewa-menyewa. Sebab pada ayat tersebut diterangkan bahwa apabila seseorang memakai jasa seperti menyusukan anak kepada orang lain juga termasuk kedalam bentuk *ijarah*, setelah ibu dan ayah dari si anak sepakat bahwa anaknya disusui oleh perempuan lain, yang disebabkan oleh suatu kesulitan baik dalam bentuk kesehatan maupun hal lainnya. Maka hal tersebut dibolehkan dengan syarat pemberian yang patut atas manfaat yang diberikan perempuan lain atau ibu susu kepada bayi mereka dan upah biayanya patut sesuai dengan keadaan tempat yang berlaku. Memakai jasa juga merupakan suatu bentuk sewa-menyewa dan mengandung manfaat yang dapat digunakan, oleh karena itu harus diberikan upah atau pembayarannya sebagai ganti dari sewa terhadap jasa tersebut.²⁴

Terdapat dalam surat Al-Qashash (28) ayat 26, Allah berfirman:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: “Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata: Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada

²³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Diponegoro, Bandung, 2006)

²⁴ Ahmad Mustafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi* (Terj. Bahrun Abu Bakar dan Hery Noer Aly), (Semarang: Toha Putra, 1993), h. 67

kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya". (QS. Al-Qashash: 62)²⁵

Ayat ini menunjuk pada keabsahan kontrak *ijarah*. Ayat ini berkisah tentang perjalanan Nabi Musa AS bertemu dengan kedua putri Nabi Ishak AS, salah seorang putrinya meminta Nabi Musa AS untuk di *isti'jar* (disewa tenaganya/jasa) guna pengembalakan domba. Ayat berikutnya bercerita tentang bagaimana Nabi Musa harus bekerja dan sistem pengupahan yang diterima. Cerita ini menggambarkan proses penyewaan jasa seseorang dan bagaimana pembayaran upah itu dilakukan (Katsir, 2000).²⁶

b. Hadist

Hadist Riwayat Ahmad dan Abu Dawud dari Sa'ad ibnu Abi Waqqash, ia berkata:

عَنْ سَعْدِ بْنِ وَقَّاصٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : كُنَّا نُكْرِيَ الْأَرْضَ بِمَا عَلَى السَّضْوِافِي مِنَ الزَّرْعِ فَنَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ذَلِكَ وَأَمَرْنَا أَنْ نُكْرِيَهَا بِدَهَبٍ أَوْ وَرَقٍ (رواه احمد و ابو داود, والنسائي)

Artinya: "Dari Sa'ad bin Abi Waqqash sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: Dahulu kami menyewa tanah dengan jalan membayar dari tanaman yang tumbuh. Lalu Rasulullah melarang kami cara itu dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan uang, emas, atau perak".

²⁵ Dwi Swiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet I, 2010, h. 109-110.

²⁶ Harun, *Fiqh Muamalah* (surakarta : Muhammadiyah University Press, 2017), H. 123

(HR. Nasa'i).²⁷

Kemudian Hadits Riwayat Ibnu Majah dari Ibnu Umar, bahwa Nabi bersabda :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ. (رواه ابن ماجه والطبراني)

Artinya : “Dari abdullah bin umar ia berkata : Rasulullah SAW bersabda: Berikanlah upah kepada para pekerja sebelum keringatnya kering”. (HR. Ibnu Majah)²⁸.

Dalam hadist ini memiliki pengertian bahwa dalam suatu persoalan sewa menyewa terutama yang memakai jasa manusia untuk mempekerjakannya. Nabi sangat menganjurkan agar upahnya dibayar terlebih dahulu sebelum keringatnya kering atau setelah pekerjaan itu selesai dilakukan. Artinya, pemberian upah harus diberi dan langsung, tidak boleh untuk ditunda.

c. Ijma Para Ulama

Berdasarkan ijma' para ulama sepakat bahwa *ijarah* itu dibolehkan dan tidak ada seorang ulama pun yang membantah kesepakatan (ijma'). Jelaslah bahwa Allah SWT telah mensyariatkan *ijarah* ini yang tujuannya untuk kemaslahatan umat dan tidak ada larangan untuk melakukan kegiatan *ijarah*.²⁹

²⁷ Imam Nasa'iy, *Sunan Nasa'iy*. (Beirut: Dar al-Fikr, 1994) hlm. 271

²⁸ Muhammad ibn Yazid Abu 'Abd Allah al-Qazwiniyy, *Sunan Ibn Majah*. (Beirut: Dar al-Fikr, t.th), juz 2, hlm. 817

²⁹ Mahmudatusa'diyah, *Fiqh Muamalah II*, Teori dan Praktik (Jawa Tengah: UNISNU PRESS), H. 147

Oleh sebab itu, dalam nash Al-Quran, sunnah (hadist) dan ijma' di atas dapat ditegaskan bahwa hukum *ijarah* atau upah mengupah boleh dilakukan oleh Islam asalkan dalam kegiatan tersebut sesuai dengan ketentuan syara'. Tujuan disyariatkannya *ijarah* adalah untuk memberikan suatu kemudahan kepada umat dalam pergaulan hidup. Seseorang memiliki uang tetapi tidak bisa bekerja dan lain pihak ada yang mampu memberikan tenaga tetapi tidak memiliki uang sehingga membutuhkan uang. Oleh karena itu, adanya *ijarah* mampu membuat keduanya saling mendapatkan keuntungan.

C. Rukun-Rukun *Ijarah*

Berdasarkan pendapat Jumhur Ulama, rukun *ijarah* ada empat diantaranya ialah:

a) Orang yang berakad (*Aqid*)

“Orang yang melakukan akad *ijarah* ada dua orang yaitu *Mu'jir* ialah orang yang memberikan upah atau yang menyewakan dan *Musta'jir* ialah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewakan sesuatu”.³⁰

Bagi *Mu'jir* dan *Musta'jir*, pertama: harus mengetahui manfaat barang yang di jadikan akad sehingga dapat mencegah terjadinya perselisihan, kedua: berakal yaitu orang yang dapat memedakan baik dan buruk.³¹

³⁰ Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta, Gaya Media Pratama: 2000), hlm. 117

³¹ Sayyid Sabbiq, *Fikih Sunnah* (Jakarta, Pena Ilmu dan Amal, 2006), jilid 4, hlm. 205

b) Sighat Akad

Mu'jir dan *musta'jir*, yaitu melakukan ijab dan qabul adalah ungkapan, pernyataan dan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad *ijarah*.³²

Dalam Hukum Perikatan Islam, ijab diartikan dengan “suatu pernyataan janji atau penawaran dari pihak pertama untuk melakukan atau tidak melakukan sama sekali”.³³ Sedangkan qobul diartikan dengan “suatu pernyataan yang diucapkan dari pihak yang berakad pula (*musta'jir*) untuk penerimaan kehendak dari pihak pertama yaitu setelah adanya ijab.³⁴

Syarat-syaratnya sama dengan syarat ijab qabul pada jual beli, hanya saja ijab dan qabul dalam *ijarah* harus menyebutkan masa atau waktu yang ditentukan.³⁵

c) Upah (*Ujroh*)

Ujroh yaitu diberikan kepada *musta'jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*. Dengan syarat jumlah diketahui secara jelas dan detail, pegawai khusus seperti hakim tidak dapat mengambil uang dari pemerintah, uang yang harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang yang disewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap.³⁶

³² Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Jakarta, Raja Grafindo, 2002), hlm. 116

³³ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Jakarta, Prenada Media, 2005), hlm.

³⁴ Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Jakarta, Raja Grafindo, 2002), hlm. 117

³⁵ Syaifullah Aziz, *Fiqh Islam Lengkap* (Surabaya, Ass-syifa, 2005), hlm. 378

³⁶ Muhammad Rawwas Qal Ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab* (Jakarta, PT aja Grafindo Persada:1999), hlm. 178

d) Manfaat

Salah satu cara untuk mengetahui *ma'qud alaih* (barang) adalah dengan menjelaskan manfaatnya, batasan waktu dan jenis pekerjaan.³⁷

Segala sesuatu yang berkaitan dengan harta badan boleh diadakan *ijarah*, asalkan memenuhi persyaratan dibawah ini:

- 1) Harta badan dalam *ijarah* dapat dimanfaatkan secara langsung dan harta bendanya tidak cacat yang berdampak terhadap penghalangan fungsinya. Tidak bolehkan akad *ijarah* atas harta benda yang masih dalam penguasaan piha lain, bukan pihak keduanya.
- 2) Pemilik menjelaskan secara transparan tentang kualitas, kuantitas manfaat barang, tanpa ada yang disembunyikan tentang keadaan barang tersebut.
- 3) Harta benda yang menjadi objek *ijarah* haruslah harta benda yang bersifat *isti'mali*, yakni harta benda yang dapat dimanfaatkan berulang kali tanpa mengakibatkan kerusakan zat dan pengurusan sifatnya. Sedangkan harta benda yang bersifat *istihlaki* ialah harta benda yang rusak atau berkurang sifatnya karena pemakaian. Seperti makanan, buku tulis, tidak sah *ijarah* diatasnya.
- 4) Manfaat dari objek *ijarah* tidak bertentangan dengan Hukum Islam. Seperti menyewakan tempat untuk melakukan maksiat.
- 5) Objek yang disewakan manfaat dari sebuah benda, seperti: sewa warung untuk usaha, sepeda untuk dikendarai dan lain-lain. Tidak

³⁷ Rachmat Syafe'I, *Ilmu Ushul Fiqih* (Bandung, Pustaka setia, 2010), cet 4, hlm. 86

dibenarkan sewa-menyewa manfaat suatu benda yang sifatnya tidak langsung. Seperti, sewa pohon durian untuk diambil buahnya dan sewa-menyewa ternak untuk diambil susunya, telurnya, keturunannya dan bulunya.³⁸

D. Jenis-Jenis Akad *Ijarah* Dalam Suatu Transaksi Muamalah

Akad *Ijarah* digolongkan terhadap beberapa jenis, yaitu: *Ijarah* manfaat suatu benda atau barang (*manafi' al-a'yan*) dan *Ijarah* manfaat dari manusia (*manafi' al-insan*).

Ijarah manfaat dari benda atau barang (*manafi' al-a'yan*) ibaratnya adalah sewa-menyewa toko, rumah, kendaraan, pakaian, dll. Apabila dalam manfaat itu adalah suatu manfaat yang dibolehkan sesuai dengan syara' agar dapat dipergunakan. Oleh karena itu, para ulama fiqih bersepakat menyatakan bahwa boleh dijadikan objek sewa-menyewa. *Ijarah* manfaat atas suatu benda/barang dibagi menjadi tiga macam yaitu:

1. *Ijarah* benda yang tidak bergerak (*uqar*), yaitu mencakup benda-benda yang tidak dapat berjalan dan tidak dapat dimanfaatkan kecuali dengan menggunakan seperti sewa rumah untuk ditempati atau sewa tanah untuk ditanami.
2. *Ijarah* kendaraan (kendaraan tradisional maupun modern) seperti unta, kuda dan benda-benda yang memiliki fungsi yang sama seperti mobil, kereta, pesawat, kapal, dll.
3. *Ijarah* barang-barang yang bisa dipindah-pindahkan (*al-manqul*),

³⁸ Rachmat Syafe'I, *Ilmu Ushul Fiqih* (Bandung, Pustaka setia, 2010), cet 4, hlm. 127

yaitu barang yang dapat berpindah dari tempat satu ketempat lainnya.

Seperti baju, perabot, tenda, dll.

Ijarah yang berupa manfaat manusia adalah *ijarah* yang dalam suatu objeknya yaitu pekerjaan atau jasa seseorang, seperti buruh bangunan, tukang jahit, buruh pabrik, tukang sepatu, dokter, konsultan, advokat. *Ijarah* jenis ini dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. *Ijarah* manfaat manusia yang bersifat khusus (*al-khas*), yaitu seseorang di sewa untuk tenaga atau keahlian yang dimilikinya secara khusus oleh pihak penyewa untuk dalam waktu tertentu dan dia tidak dapat melakukan pekerjaan lain kecuali pekerjaan atau jasa untuk si penyewa tersebut.
2. *Ijarah* manfaat manusia bersifat umum (*mustarik*), artinya pekerjaan atau jasa seorang disewa/diambil manfaatnya oleh banyak penyewa. Misalnya jasa dokter tidak hanya disewa orang tertentu tetapi bisa banyak orang dalam waktu tertentu.³⁹

Dari beberapa pengertian mengenai jenis *ijarah* di atas dapat disimpulkan bahwa dalam akad *ijarah* itu terdiri dari beberapa jenis dan salah satu yaitu mengenai pembahasan pada skripsi ini adalah jenis *ijarah* manfaat dalam suatu benda atau barang yang menjelaskan tentang akad sewa atas manfaat barang. *Ijarah* yang digunakan dalam penyewaan suatu aset ini memiliki suatu tujuan untuk mengambil suatu manfaat dari barang tersebut.

³⁹ M Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam Fikih Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), Cet II, h. 237-238.

E. Berakhirnya *Ijarah* Disebabkan Wanprestasi

a. Pengertian Wanprestasi

Menurut Salim HS, wanprestasi mempunyai hubungan erat dengan somasi. wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan suatu kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dan disepakati dalam sebuah perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dan debitur.⁴⁰

Apabila debitur tidak dapat melakukan apa yang telah dijanjikan, maka dikatakan ia melakukan “wanprestasi”. Oleh karena itu terjadinya suatu alpa atau ingkar janji. Atau juga melanggar yang sudah diperjanjikan sebelumnya yaitu bila seseorang melakukan sesuatu yang tidak boleh dilakukannya.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seseorang debitur dapat berupa empat macam yaitu:⁴¹

- a. Tidak melakukan apa yang telah disanggupi akan dilakukannya;
- b. Terlambat memenuhi prestasi;
- c. Memenuhi prestasi secara tidak baik atau tidak sebagaimana mestinya;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

⁴⁰ Osgar S. Matompo dan Moh. Nafri Harun, *Penghantar Hukum Perdata* (Malang: Setara Press, 2017), h. 124

⁴¹ Hardi Raharji, *Hukum Perjanjian di Indonesia* (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009), hlm.80

Menurut Kamus Hukum, Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cedera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.⁴²

b. Unsur-Unsur Wanprestasi

Terjadinya suatu wanprestasi karena adanya suatu kelalaian, kesalahan dan kesengajaan. Kesalahan mempunyai dua pengertian, yaitu kesalahan dalam arti luas yang meliputi unsur kesengajaan dan kelalaian dalam arti sempit yang menyangkut kelalaian saja.⁴³

Kesengajaan adalah suatu perbuatan yang dilakukan tapi perbuatan tersebut diketahui dan dikehendaki. Oleh sebab itu, saat terjadinya suatu kesengajaan tidak diperlukan adanya maksud untuk menimbulkan kerugian pada orang lain, cukup diketahui dan si pelaku tetap melakukan perbuatan tersebut. Sedangkan kelalaian merupakan sebuah perbuatan dimana seorang pelaku mengetahui dan kemungkinan terjadinya akibat yang dapat merugikan orang lain.⁴⁴

Menentukan unsur kelalaian atau kealpaan tidaklah mudah untuk perlu dilakukan suatu pembuktian, karena sering terjadinya karena tidak dijanjikan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan prestasi yang dijanjikan.⁴⁵

Menetapkan kepada seorang melakukan Wanprestasi yaitu dalam suatu perjanjian yang memiliki tujuan untuk tidak melakukannya berarti ia melanggar

⁴² Subekti dan Tjirosoedibio, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), hlm.110.

⁴³ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1986) hlm. 60.

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 84.

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 84.

perjanjian yang memiliki tujuan untuk tidak melakukan suatu perbuatan. Apabila orang itu melakukannya berarti ia melanggar perjanjian, ia dapat dikatakan melakukan suatu wanprestasi.⁴⁶

F. Hak dan Kewajiban Konsumen Prespektif UUPK

Indonesia melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:⁴⁷

1. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengosumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai segala kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar segala pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang diguanakannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat binaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayanin secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian,

⁴⁶ *Ibid.* hlm. 84.

⁴⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 16

apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan atau sebagaimana mestinya.

9. Hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.⁴⁸

Selain hak-hak konsumen tersebut, di dalam UUPK juga mengatur mengenai hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yaitu kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya meruokan antononi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihay dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:⁴⁹

1. Beriktikad baik dalam melakukan segala kegiatan usahanya.
2. Memberikan segala informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak ada diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan secara ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian atas kerugian

⁴⁸ Seperti hak atas lingkungan hidup baik dan sehar, Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

⁴⁹ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Selain dengan hak-hak yang telah disebutkan tersebut, terdapat juga hak yang untuk dilindungi dari akibat negative persaingan curang. Hal ini terjadi dari suatu pertimbangan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur, yang dalam hukum dikenal sebagai terminologi “Persaingan Curang” (*Unfair Competition*) atau “persaingan usaha tidak sehat”.⁵⁰

Selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban untuk:⁵¹

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁵⁰ Ningrum Natasya Sirait, *Asosiasi dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, (Mudan: Pustaka Bangsa Press, 2003), hlm. 20.

⁵¹ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Secara bersamaan, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang harus dilindungi. Hak-hak pelaku usaha ini juga merupakan suatu bagian dari kewajiban konsumen, yaitu:⁵²

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat suatu perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dengan lainnya.

Selanjutnya, Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada suatu kerugian konsumen. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan suatu tindakan pidana.

Pelaku usaha dilarang untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:⁵³

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁵² Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵³ Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, takaran, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pada setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang memiliki cacat, rusak, bekas dan tercemar tanpa memberitahukan informasi sebelumnya secara

lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.⁵⁴ Pelaku usaha juga dilarang untuk memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.⁵⁵ Maka, bagi setiap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut, dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁵⁶

Pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan, menawarkan, mempromosikan, menginklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:⁵⁷

1. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
2. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.
3. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, memiliki keuntungan tertentu dan ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
4. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang memiliki sponsor dan persetujuan atau afiliasi.
5. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.

⁵⁴ Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁵ Pasal 8 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁶ Pasal 8 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁷ Pasal 9 Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

6. Barang tersebut tidak mengandung suatu cacat tersembunyi.
7. Barang tersebut merupakan kelengkapan dalam barang tertentu.
8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
9. Merendahkan barang dan/jasa orang lain secara langsung atau secara tidak langsung.
10. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
11. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum memiliki kepastian.

Pelaku usaha dalam menawarkan suatu barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:⁵⁸

1. Harga atau taris suatu barang dan/atau jasa.
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa.
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

⁵⁸ Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

BAB III

GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Telkom

Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, seiring berkembang pesatnya layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisahan ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengelola portofolio dalam bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.

Dalam perjalanan sejarahnya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni kemunculan telepon, perubahan organisasi jawatan yang merupakan kelahiran Telkom, tumbuhnya teknologi seluler, berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek

Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.⁵⁹

IndiHome resmi diluncurkan pada tahun 2015. IndiHome adalah salah satu program dari proyek utama Telkom, Indonesia Digital Network 2015. Dalam suatu pelaksanaannya, Telkom membawa sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. IndiHome menghadirkan berbagai layanan-layanan berkualitas yang dikemas dalam paket IndiHome dan diberakukannya system paket (bundling) ini maka dapat memperoleh suatu manfaat dari produk IndiHome tersebut dari berbagai jenis layanan, misalnya layanan internet, *UseTV*, TV Interaktif dan layanan telepon dalam satu paket pilihan.

Pada saat menggunakan jasa penyedia internet WIFI IndiHome, klien diberikan akses melalui area jaringan yang diberikan. Jaringan dirancang melalui infastruktur yang dibangun untuk mengirimkan informasi yang dikirim. Infrastruktur jaringan telah dibangun di daerah pedesaan untuk menerima dan mengirim informasi melalui internet, jaringan ini meluas menciptakan jangkauan jaringan ke *user*. IndiHome sebagai pionir teknologi dalam internet fiber optik (akses broadband kecepatan tinggi) saat ini, menyediakan jangkauan terluas di Indonesia.⁶⁰

Pada saat ini produk Indihome menyediakan beberapa paket untuk berlangganan antara lain adalah paket Dual Play dan Triple Play.

⁵⁹ Telkom, Profil Telkom, https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profildan-riwayat-singkat, diakses pada tanggal 7 November 2021, pukul 23.00 WIB.

⁶⁰ Indihome, Indihome Fiber, https://www.Indihomeonline.co.id/sites/about-IndiHome Kota Takengon/id_ID/page/profildan-riwayat-singkat, diakses pada tanggal 7 November 2021, pukul 23.24 WIB.

1. Paket Dual Play ini menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet dan telepon rumah.
2. Paket Triple Play menyediakan koneksi Fiber Optik dengan layanan internet, telepon rumah dan IPTV UseeTV.

Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam industri digital, maka Telkom Indonesia mendukung juga dalam perkembangan digital nasional dan menginternalisasi agenda transformasinya dengan memperkuat kembali tujuan, visi dan misinya. Tujuannya adalah untuk mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan. Visi dari Telkom Indonesia adalah menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat dan misi dari Telkom Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat perkembangan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengoreksi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

Telkom Indonesia memiliki komitmen untuk terus berinovasi dalam mengembangkan talenta digital, bertransformasi dan beradaptasi dengan kebutuhan serta dalam perkembangan telkonologi yang semakin canggih. Dalam akses digital yang telah disediakan oleh Telkom Indonesia bagi seluruh masyarakat menjadi suatu

fondasi infrastruktur serta penggerak utama yang membuat ekonomi digital Indonesia semakin maju.

Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 *Digital Business Domain*, antara lain :

1. *Digital Connectivity*

Dalam *digital connectivity* adalah suatu fondasi kuat, bukan hanya bagi Telkom sendiri namun juga dalam memenuhi tujuan Telkom untuk melayani bagi seluruh masyarakat sehingga layanan koneksi berkualitas dengan jangkauan terluas hingga ke pelosok negeri dengan mewujudkan dan mengembangkan jaringan *Fiber to the x (FTTx)*, *5G*, *Software Defined Networking (SDN)*/ *Network Function Virtualization (NFV)*/ *Satelite*.

2. *Digital Platform*

Dalam *Digital Platform* ini Telkom bertekad untuk mengakselerasi kapabilitas dalam perusahaan melalui suatu pembangunan *Data Center* dan *Cloud* sebagai dasar dari pengembangan suatu *digital service* kedepan. Sehingga platform lain yang menjadi fokus dalam kapabilitas perusahaan yang mencakup *Data Center*, *Cloud*, *Internet of Things (IoT)*, *Big Data/ Artificial Intelligence (AI)*, *Cybersecurity*

3. *Digital Service*

Dalam *digital service* ini diartikan sebagai layanan yang biasa diakses oleh masyarakat dari berbagai produk-produknya dengan selektif melalui akuisisi maupun kemitraan pada *industry games*, *e-commerce* dan *crowdsourcing*. Dalam produk tersebut yang telah dikembangkan oleh *digital connectivity* dan *digital platform* secara

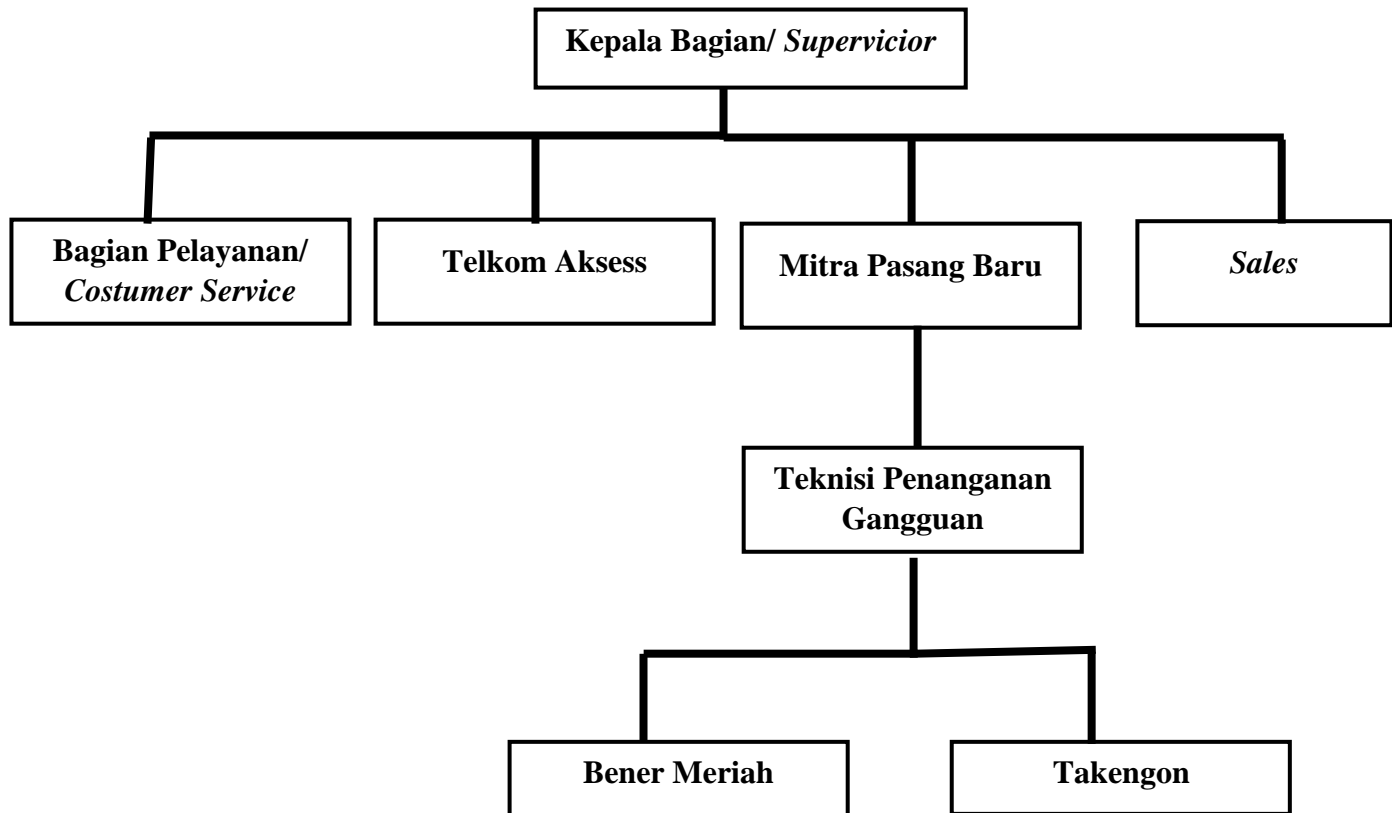
sinergis agar bagi setiap pelanggan mendapatkan suatu layanan yang baik dan kualitas tinggi.

Dalam transformasi PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) untuk menjadi *digital telco* semakin memperlihatkan hasil yang baik dan menjadi suatu daya tarik bagi investor, tidak hanya lokal tapi juga bagi asing. Beberapa hari terakhir, harga saham Telkom mengalami peningkatan, dimana di dalamnya termasuk bagi investor asing yang pada hari Jumat melakukan suatu transaksi pembelian dengan total sampai lebih dari Rp. 780 miliar rupiah. Dalam suatu pencapaian ini tidak lepas dari minat investor terhadap Telkom yang cukup besar dikarenakan suatu kinerjanya yang sangat memuaskan sepanjang tahun 2021 serta penawaran saham perdana (Initial Public Offering) Mitratel, anak usaha Telkom yang mendapatkan minat yang sangat besar bagi setiap investor.

Hingga tengah tahun pertama 2021, Telkom mencatat suatu kinerja perusahaan yang positif dengan suatu pertumbuhan laba bersih hingga *double digit*. Diproyeksikan kinerja positif tersebut akan berlanjut hingga kuartal ketiga yang diperkirakan akan diumumkan pada minggu terakhir November 2021. Selain itu, Telkom dalam melalui anak usahanya juga berhasil dalam melakukan investasi pada *startup* yang dapat memberikan *synergy value* dan *capital gain* bagi perusahaan, seperti Kredivo dan Nium.

Adapun struktur organisasi yang terdapat di PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon.

STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM KABUPATEN ACEH TENGAH
TAKENGON



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Takengon

(Sumber: Telkom Witel Takengon)

Pada setiap jabatan dalam struktur organisasi perusahaan tersebut memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Berikut adalah tugas dan fungsi dari struktur organisasi PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon:

1. Kepala Kantor / *Supervisor*

Kepala Kantor / *Supervisor* adalah seseorang yang diberi wewenang atau memiliki otoritas untuk mengawasi, mengarahkan suatu teknis atau tata cara yang sistematis dan mengendalikan suatu pelaksanaan tata cara lainnya

yaitu dengan cara memberikan suatu perintah kepada setiap staf bawahannya yang berada dibawah arahan jabatan atasannya.

2. Bagian Pelayanan / *costumer service*

Bagian pelayanan ini memiliki tugas untuk menerima komplain terhadap pelanggan atau masalah yang terjadi dilapangan, mendaftarkan pelanggan yang ingin berlangganan atau registrasi pelanggan dan menawarkan berbagai produk kepada calon pelanggan.

3. Telkom Akses

Pada PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. Pada Telkom Akses ini bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan.

4. Mitra Pasang Baru

Pada mitra pasang baru ini memiliki tugas untuk melakukan pasang baru kepada pelanggan. Pada pihak pasang baru ini memiliki garansi selama 2 bulan setelah melakukan pemasangan dan masih menjadi tanggung jawab kepada mitra pasang baru apabila selama 2 bulan dari pemasangan itu terdapat masalah baik itu mengenai jaringan atau hal lain. Setelah dari 2 bulan setelah pemasangan tersebut tidak memiliki kendala maka selebihnya masuk kepada teknis penanganan gangguan

5. Teknisi Penanganan Gangguan

Pada teknisi penanganan gangguan ini memiliki tugas untuk membantu segala masalah atau keluhan yang terjadi pada pelanggan baik terkait jaringan dan TV bermasalah dengan cara pengecekan langsung di lapangan untuk segera memproses secara cepat mengenai keluhan tersebut.

6. Penjualan / *Sales*

Pada *sales* ini memiliki tugas untuk menawarkan produk yang dimiliki oleh Indihome tersebut untuk menarik calon pelanggan dengan turun langsung di lapangan, menjelaskan spesifikasi terhadap produk yang ditawarkan, menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dan membantu segala proses dalam berlangganan.

7. RKB (Rumah Kreatif BUMN)

Pada RKB ini bertujuan untuk penyuluhan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yaitu dengan adanya kerjasama untuk mengembangkan dari UMKM tersebut dengan cara dibina baik mengenai penjualan, pemasaran dan apabila memiliki kendala pada modal akan dibantu oleh rumah kreatif BUMN tersebut.

B. Syarat-Syarat Berlangganan

Dalam persyaratan ini digunakan untuk pendataan agar para pelanggan dapat memiliki layanan yang maksimal dan juga jaringan internet. Adapun beberapa persyaratan yang diajukan oleh Indihome kepada pelanggan baru yang ingin memasang WIFI dan TV Indihome adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan produk yang ditawarkan oleh *sales* bagi pelanggan sesuai dengan kebutuhan yaitu dengan memilih paket Indihome yang akan dipasang pada setiap alamat pelanggan.
2. Melakukan suatu persyaratan dalam pendaftaran yaitu melampirkan foto KTP asli, memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi, melampirkan foto setengah badan sambil memegang KTP, mengisi alamat email, memberikan lampiran foto rumah yang akan dipasang, menulis alamat pemasangan dan membagikan lokasi untuk kemudahan survey.
3. Menunggu verifikasi. Pada verifikasi ini bertujuan untuk memproses kelengkapan data yang diperoleh bagi pelanggan dengan memberikan segala persyaratan yang jelas. Oleh karena itu, nomor telepon yang didaftarkan akan dihubungi oleh pihak Telkom Pusat yaitu agen FCC yang terhubung dengan pelanggan dalam 1x24 jam untuk memastikan data tersebut yaitu mengenai ketersediaan berlangganan, paket yang akan dipilih.
4. Setelah proses verifikasi data telah disetujui atau selesai maka teknisi dari mitra pasang baru akan menghubungi pelanggan untuk konfirmasi kedatangan untuk proses pemasangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Wanprestasi Dalam Kontrak WIFI dan TV Kabel Pada Produk Indihome

Faktor waktu dalam suatu perjanjian adalah suatu hal yang penting, karena dapat dikatakan bahwa pada umumnya dalam suatu perjanjian kedua belah pihak menginginkan agar ketentuan perjanjian itu dapat terlaksana secepat mungkin karena penentuan waktu pelaksanaan perjanjian itu sangat penting untuk mengetahui tibanya waktu yang berkewajiban untuk menepati janjinya atau melaksanakan suatu perjanjian yang telah disepakati.

Setiap perjanjian pada prinsipnya mengajarkan bahwa dalam suatu perjanjian para pihak bebas untuk membuat perjanjian, baik isi dan materi perjanjian, menentukan persyaratan-persyaratan, menentukan pelaksanaan, melakukan perjanjian dengan siapapun, membuat perjanjian tertulis atau lisan termasuk menetapkan cara-cara penyelesaian bila terjadi sengketa. Kebebasan membuat perjanjian ini dibenarkan selama tidak bertentangan dengan ketentuan Syariah Islam.⁶¹

Dengan demikian bahwa dalam setiap perjanjian prestasi merupakan suatu yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam setiap perjanjian. Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perjanjian maka dikatakan wanprestasi.⁶²

⁶¹ Lukman Santoso Az, *Aspek Hukum Perjanjian* (Yogyakarta, Penebar Media Pustaka), hlm.

⁶² Ridwan Khairandi, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, hlm. 277

Menurut M. Yahya Harahap secara umum wanprestasi yaitu “pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya”. Dalam membicarakan wanprestasi kita tidak bisa terlepas dari masalah “pernyataan lalai” (*ingerbrkke stelling*) dan “kelalaian” (*verzuim*). Akibat yang timbul dari wanprestasi ialah keharusan bagi debitur membayar ganti rugi atau adanya wanprestasi salah satu pihak, maka pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan kontrak/perjanjian.⁶³

Adapun dalam kontrak berlangganan jaringan WIFI dan TV kabel Indihome terdapat hak, kewajiban, larangan, tanggung jawab serta sanksi bagi para pihak yang tertulis dalam surat kontrak perjanjian yang dibuat oleh piha manajemen TV kabel berlangganan PT. Telkom Indonesia yaitu:⁶⁴

Hak pelanggan

1. Mendapatkan layanan TELKOM sesuai dengan permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait layanan TELKOM
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan TELKOM

⁶³ Yahman, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan* (Jakarta: Prenamedia, 2009), hlm. 83

⁶⁴ Wawancara dengan Iswanto, kepala Kantor Plasa Telkom Takengon, pada tanggal 26 November 2021

4. Mendapatkan jaminan tingkat layana(*Service Level Guarantee*) layanan TELKOM sesuai dengan layanan TELKOM
5. Mengajukan klaim tagihan layanan TELKOM apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan TELKOM tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

Kewajiban Pelanggan

1. Membayar biaya pemasangan sambungan layanan TELKOM (biaya pasang baru, biaya mutase, biaya aktivasi fitur/konten/jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dengan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan Indihome di alamat pelanggan.
3. Memberikan izin kepada TELKOM untuk proses instalasi, perawatan dan perbaikan gangguan Indihome di alamat pelanggan.
4. Membayar tagihan biaya jaringan layanan TELKOM dan/atau jasa layanan TELKOM tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Memelihara instalasi layanan Indihome di alamat PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan layanan TELKOM di alamat pelanggan mengalami gangguan dan kerusakan.

7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan Telkom kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan Layanan TELKOM sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.
9. Menyerahkan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan TELKOM.

Tanggung Jawab Pelanggan

1. PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan Layanan TELKOM oleh siapapun di Alamat Pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. Pelanggan turut menjaga perangkat CPE milik TELKOM yang terinstalasi di Alamat Pelanggan guna kelangsungan Layanan TELKOM berjalan baik.

Larangan Pelanggan

1. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap Jaringan Layanan TELKOM.
2. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya Layanan TELKOM dalam bentuk apapun tanpa seizin TELKOM.
3. Pelanggan dilarang menggunakan Layanan TELKOM untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun, Pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung

jawab (spamming), Memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas Pelanggan, Pelanggaran atas Hak Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain dan Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Republik Indonesia.

Kewajiban Telkom

1. Menyediakan Layanan TELKOM di Alamat Pelanggan atas permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan TELKOM kepada Pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum Layanan TELKOM yang disediakan TELKOM, melalui brosur, leaflet, Plasa TELKOM, 147, atau media lainnya.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Memberikan kompensasi kepada Pelanggan bila jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Layanan TELKOM tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindak lanjuti laporan Pelanggan jika sambungan Layanan TELKOM di alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindak lanjuti laporan Pelanggan atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait Layanan TELKOM kepada pihak lain.

8. Menindaklanjuti permintaan Pelanggan untuk berhenti berlangganan Layanan TELKOM sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.

Hak Telkom

1. Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan Layanan TELKOM (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru Layanan TELKOM) sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Menerima pembayaran tagihan Layanan TELKOM dari Pelanggan tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.
3. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk Layanan TELKOM, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan TELKOM.
4. Melakukan perubahan layanan dan atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan Layanan TELKOM dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan Layanan TELKOM untuk Pelanggan.
5. Menolak permintaan Layanan TELKOM yang diajukan Pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
6. Memeriksa instalasi Pelanggan untuk memastikan agar sambungan Layanan TELKOM dapat berfungsi dengan baik
7. Mengenaikan sanksi kepada Pelanggan sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
8. Mengelola Internet Protocol (IP) baik static maupun dynamic pada layanan akses internet IndiHome yang merupakan milik TELKOM.

9. Untuk keperluan peningkatan kualitas Layanan TELKOM, Pelanggan wajib memperkenankan TELKOM untuk dapat memasuki dan memeriksa CPE di Alamat Pelanggan.
10. Mengubah Syarat dan Ketentuan (Term and Condition) dengan melakukan pemberitahuan kepada Pelanggan melalui media email, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM.

Larangan Bagi Telkom

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap Jaringan Layanan TELKOM dan dilarang mengenakan sanksi kepada Pelanggan kecuali sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan.

Pembatasan Tanggung Jawab Telkom

TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang telah ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan TELKOM, karena:

1. Kerusakan atau gangguan Layanan TELKOM akibat kesalahan Pelanggan.
2. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM.
3. Kegagalan interkoneksi jaringan Layanan TELKOM dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa Layanan TELKOM yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.

5. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal TELKOM (Force Majeure).

Pengakhiran Kontrak Berlangganan

1. TELKOM secara sepihak dapat mengakhiri kontrak berlangganan karena Pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan TELKOM di wilayah atau lokasi Pelanggan.
2. Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun Pelanggan atau Eks Pelanggan tetap bertanggung jawab untuk melunasi tunggakan Layanan TELKOM kepada TELKOM.
3. Apabila Pelanggan bermaksud untuk mengganti layanan paket 3 Play atau 2 Play menjadi 1 Play atau 2 Play, maka Pelanggan wajib mengisi Kontrak Berlangganan baru dan dengan demikian maka Kontrak lama baik 3 Play atau 2 Play menjadi tidak berlaku lagi.
4. TELKOM dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu Pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Penyelesaian Perselisihan

Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas Kontrak Berlangganan diselesaikan bersama oleh TELKOM dan Pelanggan secara

musyawarah. Apabila musyawarah tidak tercapai, maka TELKOM dan Pelanggan menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Keputusan BANI bersifat final dan mengikat.

Berdasarkan data dalam penelitian pada PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon, dalam suatu perjanjian dalam kontrak berlangganan WIFI dan TV kabel Indihome sering terjadinya suatu wanprestasi. Bentuk-bentuk wanprestasi dalam kontrak berlangganan Indihome bermacam-macam dan bentuk masalah yang sering terjadi diantara kedua belah pihak sehingga terjadinya suatu wanprestasi tersebut, baik pihak PT. Telkom maupun pihak pelanggan. Berikut adalah bentuk-bentuk wanprestasi yang sering terjadi:

1. Pelanggan berlangganan tidak memberitahu kepada pihak Telkom apabila ingin berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak berlangganan

Dalam suatu kontrak berlangganan Indihome, para pelanggan diwajibkan dalam kontrak berlangganan pada poin kewajiban pelanggan bahwa memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan Telkom sementara dan memutuskan kontrak berlangganan. Apabila para pelanggan tidak memenuhi kewajibannya untuk memberitahu terlebih dahulu kepada pihak Telkom apabila ingin berhenti layanan Telkom sementara atau memutuskan kontrak berlangganan maka akan dikenakan denda. Menurut bapak Iqbal, pada kenyataannya terdapat pelanggan sebelum satu tahun berlangganan sudah berhenti berlangganan tanpa memberikan informasi dan sering terjadinya bentuk wanprestasi ini terjadi pada rumah sewa atau toko yang disewakan dan mereka tidak tanggung jawab atas kesalahan ini. Sedangkan sudah ditetapkan bahwa bagi setiap pelanggan wajib mematuhi kontrak yang sudah

ditetapkan tapi para pelanggan merasa lalai dan sebelumnya kurang memahami terkait pentingnya isi kontrak berlangganan Indihome tersebut.⁶⁵

2. Melakukan reseller jaringan yang dilakukan oleh pelanggan

Dalam kontrak berlangganan Telkom sudah ditetapkan bahwa para pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya layanan Telkom dalam bentuk apapun tanpa seizin Telkom. Salah satu bentuk yang dilakukan oleh pelanggan yaitu berlangganan 100 MBPS di dalam rumah pribadi pelanggan. Lalu, pada jaringan 100 MBPS tersebut dijual kembali oleh pelanggan dengan menggunakan radio tembak. Dalam bentuk wanprestasi ini terkait reseller jaringan sudah sering terjadi terhadap pelanggan dan hal tersebut tidak diperbolehkan dan cara pihak Plaza Telkom terkait masalah reseller jaringan ini dengan cara pengecekan data pelanggan dan apabila terbukti bahwa pada pelanggan melakukan reseller jaringan tersebut maka tindakan selanjutnya dengan memberikan surat pemberitahuan.⁶⁶

3. Pelanggan Telat Membayar Tagihan Bulanan atau Tidak Membayar Tagihan Bulanan

Menurut bapak Iqbal selaku bagian pelayanan dari Plaza Telkom Takengon ini, masih terdapat banyak pelanggan yang telat membayar tagihan bulanan sedangkan di dalam kontrak berlangganan Telkom Indonesia sudah ditetapkan dalam kewajiban pelanggan unruk membayar tagihan biaya jaringan layanan Telkom dan/atau jasa

⁶⁵ Wawancara dengan Iqbal, Bagian Penanganan Plaza Telkom Takengon, pada tanggal 26 November 2021

⁶⁶ Wawancara dengan Iqbal, Bagian Pelayanan Pihak Plaza Telkom Takengon, pada tanggal 26 November 2021

layanan Telkom tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan Telkom. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak pelanggan yang tidak mematuhi kewajiban yang sudah ditetapkan dalam kontrak berlangganan produk Indihome. Informasi terkait tagihan bulanan tersebut akan di infokan melalui telepon dengan nomor yang sudah didaftarkan, email, *WhatsApp*, dan SMS (*Short Message Service*). Akan tetapi, para pelanggan Indihome masih banyak yang mengabaikan segala notifikasi yang sudah diinformasikan oleh pihak Telkom.⁶⁷

Apabila pelanggan telat membayar tagihan bulanan yang sesuai dengan waktu yang ditetapkan maka akan dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu jika di bulan pertama maka akan dikenakan denda 5% dari tagihan yang ditetapkan dan jika tagihan tersebut sudah telat sampai sebulan maka akan dikenakan denda sebesar 10% dari harga tagihan. Jika tetap para pelanggan tidak membayar tagihan bulanan maka pihak PT. Telkom Indonesia akan melakukan pemutusan secara sepihak. Pemutusan ini dilakukan oleh PT. Telkom bersifat sementara dan akibatnya pelanggan tidak dapat mengakses WIFI dan TV Kabel Indihome tersebut sebelum pelanggan harus melakukan pembayaran atas tagihannya terlebih dahulu jika ingin melanjutkan menggunakan layanan produk Indihome.⁶⁸

⁶⁷ Wawancara dengan Iqbal, Bagian Pelayanan Pihak Plaza Telkom Takengon, pada tanggal 26 November 2021

⁶⁸ Wawancara dengan Iqbal, Bagian Pelayanan Pihak Plaza Telkom Takengon, pada tanggal 26 November 2021

4. Adanya Kenaikan Tagihan Yang Ditetapkan Tanpa Ada Informasi Sebelumnya

Dalam ketentuan layanan Indihome ini memiliki beberapa paket yang akan disesuaikan dengan kebutuhan para pelanggannya. Dalam pemilihan paket sebelumnya sudah ditentukan oleh konsumen pada saat awal berlangganan produk Indihome. Namun, sering terjadi keluhan terhadap pelanggan bahwa mereka merasa tidak sesuai dengan yang ditetapkan pada saat awal berlangganan. Ternyata pihak PT. Telkom Indonesia menawarkan beberapa paket tambahan kepada pelanggan, biasanya pihak Telkom akan menghubungi para pelanggan setiap 3 bulan.

Banyak pelanggan yang memiliki keluhan terhadap kenaikan biaya bulanan. Mereka merasa dirugikan dan keberatan terhadap kenaikan harga yang berjalan secara sepihak, hal ini dibuktikan dari tarif awal berlangganan sebesar Rp. 350.000 naik menjadi Rp. 450.000 setelah satu tahun berlangganan tanpa pemberitahuan. Pelanggan tidak menambah atau menuubah jenis paket berlangganan. Pada kasus ini pelanggan sempat memberikan laporan atas penambahan tarif tersebut dan diselesaikan dengan pemberian restitusi atau penormalan kembali oleh PT. Telkom Indonesia. Akan tetapi setelah beberapa waktu tarif yang telah direstitusi kembali naik dengan jumlah yang semakin besar.

Masalah juga terjadi kepada pelanggan lain dengan keluhan dengan kenaikan tagihan sebesar dua kali lipat dari harga awal dalam kurun waktu 6 bulan berlangganan dan tidak ada informasi secara terbuka. Sedangkan di dalam kontrak berlangganan sudah ditetapkan bahwa pihak Telkom memiliki kewajiban untuk memberikan

informasi kepada pelanggan melalui media email atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh Telkom.

Beberapa masalah yang dialami oleh konsumen di atas, banyak yang merasa kecewa terkait harga paket layanan Indihome yang semakin lama semakin mahal, tidak adanya keterbukaan atas informasi dan sulitnya mengajukan komplain kepada pihak PT. Telkom Indonesia. Jika terjadinya kenaikan tagihan berlangganan, maka tidak dapat langsung menormalkan tagihan itu. Ketika para pelanggan mengajukan hal terkait penambahan tagihan tanpa ada pemberitahuan, mereka mempertanyakan hal tersebut kepada pihak *sales* yang membantu pada saat proses awal ingin berlangganan dan pernyataan mereka berbeda-beda terkait kenaikan tagihan tersebut dan pembayaran tagihan tersebut tetap harus dibayar utuh.

5. Para Teknisi Yang Tidak Datang Tepat Waktu Saat Terjadi Gangguan Pada Alamat Pelanggan

Dalam hak pelanggan, ditetapkan bahwa pelanggan mendapatkan layanan Telkom sesuai dengan permintaan pelanggan yang memenuhi teknis Telkom dan mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan Telkom. Terjadinya berbagai masalah di lapangan baik mengenai tidak dapat mengakses jaringan secara tiba-tiba maupun jaringan TV yang mengalami kerusakan sehingga tidak dapat menonton tayangan yang telah disediakan pada produk Indihome tersebut. Disini terdapat juga keluhan bagi pelanggan yang merasa bahwa kurangnya mendapat layanan dari pihak Plaza Telkom yang sudah mendaftarkan masalah tersebut sebelumnya, namun peran dari teknisi tidak datang sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Pada awal mereka melaporkan masalah tersebut baik melalui *sales* terkait masalah yang terjadi dilapangan dan melapor ke *call center* 147 atau dapat melalui aplikasi myIndiHome untuk meminta perbaikan jaringan. Lalu pihak Plaza Telkom akan menghubungi kepada pelanggan terkait apakah benar terjadinya gangguan jaringan internet di alamat pelanggan. Jika terjadi kerusakan, maka pihak teknisi akan menghubungi kepada pelanggan dan menanyakan alamat lengkap berlangganan dan waktu yang ditetapkan oleh pihak teknisi sesuai dengan kesepakatan.

Hal yang terjadi di lapangan berbeda janji yang telah disepakati. Saat terjadinya gangguan jaringan internet, para teknisi tidak menepati waktu atau tidak menemui langsung ke alamat rumah pelanggan untuk memperbaikinya sehingga pelanggan merasa dirugikan karena pelayanan yang kurang memuaskan terhadap teknisi. Oleh sebab itu, para pelanggan harus menunggu kembali dengan waktu yang lama sampai teknisi datang.

B. Penyelesaian Wanprestasi Terhadap Kontrak WIFI dan TV Kabel Indihome Kota Takengon Kabupaten Aceh Tengah ditinjau dari Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017

Pada dasarnya bagi setiap pelanggan maupun pihak PT. Telkom dalam pelaksanaan perjanjian berlangganan pada produk Indihome ini sebenarnya tidak menginginkan terjadinya suatu wanprestasi. Namun pada kenyataannya yang terjadi saat sudah berlangganan produk ini, pelanggan maupun PT. Telkom melakukan wanprestasi baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Menurut Ronny Hanitijo mengenai definisi konflik, yang dimaksud dengan konflik adalah situasi (keadaan) antara 2 (dua) orang atau lebih yang memperjuangkan

tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap pihak-pihak mencoba untuk meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran rujukannya.⁶⁹ Oleh karena itu, suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak harus dapat diselesaikan.

Dalam suatu kesepakatan dalam perjanjian terhadap jaringan WIFI dan TV kabel berlangganan akan mengikat diantara kedua belah pihak. Perjanjian berlangganan merupakan suatu perjanjian yang sebelumnya sudah dibuat terlebih dahulu oleh pihak manajemen jaringan WIFI dan TV kabel Indihome yang dituangkan dalam bentuk formulir sehingga para pelanggan hanya dapat menerima atau menolak terkait kontrak tersebut tanpa adanya negosiasi.

Dalam Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 terkait ketentuan *sighat* akad *ijarah* bahwa dalam akad *ijarah* harus dinyatakan secara dan jelas sehingga dimengerti oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir*⁷⁰ namun, berdasarkan hasil wawancara kepada para pelanggan, ternyata masih terdapat pelanggan yang tidak memahami isi kontrak berlangganan dari PT. Telkom Indonesia. Dalam perjanjian berlangganan pada produk Indihome merupakan perjanjian baku yang hanya dibuat oleh pihak PT. Telkom. Sebagian calon pelanggan yang ingin berlangganan Indihome ini hanya mengikuti prosedur terkait data-data yang diperlukan sedangkan dalam isi kontrak berlangganan tersebut, para pihak menganggap karena banyaknya isi kontrak yang dimiliki maka mereka merasa lalai dan kurangnya penjelasan pada pihak PT. Telkom terkait

⁶⁹ Ronny Hanitijo, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1984), hlm. 22

⁷⁰ Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijarah*

pentingnya untuk memahami isi kontrak tersebut dan kurangnya untuk menjelaskan isi-isi yang dicantumkan oleh manajemen PT. Telkom Indonesia. Oleh karena itu, para pelanggan yang tidak memahami kontrak tersebut dan tidak menanyakan hal terkait kontrak tersebut.

Ketentuan terkait *ujrah* dalam Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 bahwa kuantitas dan/atau kualitas *ujrah* harus jelas, baik berupa angka nominal, persentase tertentu, atau rumus yang disepakati dan diketahui oleh para pihak yang melakukan akad.⁷¹ Mengenai hal ini terkait jumlah tagihan yang tidak sesuai dengan perjanjian sering terjadi pada pelanggan dan mereka merasa dirugikan karena hal tersebut naik tanpa ada memberitahukan informasi yang jelas sebelumnya sampai terdapat pelanggan yang sudah berlangganan sampai 6 (enam) bulan sudah pernah kenaikan biaya 2x lipat dari harga normal berlangganan. Dari hal ini terjadi dikarenakan adanya tawaran untuk menambah paket dengan menghubungi langsung dari pihak PT. Telkom kepada pelanggan Indihome dan sering terjadi setiap 3 (tiga) bulan. Namun, dalam penyelesaian terkait tagihan yang mengalami kenaikan, sebelumnya oleh pihak Telkom akan cek terlebih dahulu mengenai kendala tagihan tersebut yang termasuk salah satu kesalahan terkait menerima tawaran penambahan paket atau *upgrade* paket produk Indihome ini.

Dalam hal ini para pelanggan juga kurang memahami terkait penawaran produk Indihome ini dengan adanya tambahan biaya dari harga normal berlangganan, mereka hanya langsung menerima tanpa mendengarkan secara jelas akan penambahan

⁷¹ Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Ijarah*

paket tersebut. Namun, terdapat juga pelanggan yang sudah mengalami kenaikan yang signifikan dan sebelumnya tidak menerima suatu penawaran paket produk Indihome ini dan ada juga yang tidak dihubungi lalu mengalami kenaikan yang signifikan sehingga langsung terjadi kenaikan tersebut yang awalnya Rp. 350.0000 dan sekarang dapat mencapai Rp. 450.000.

Namun, penyelesaian oleh Plaza Telkom terkait keluhan pelanggan terhadap kenaikan biaya tersebut akan dilakukan restitusi atau dinormalkan kembali dengan sebelumnya melakukan pengecekan terkait tidak menerima atas tawaran atau tidak dihubungi sama sekali terkait penawaran paket produk Indihome tersebut. Cara mengetahui terkait penerimaan atau tidak ada menghubungi sama sekali dengan mendengarkan rekaman suara dari percakapan antara pihak PT. Telkom dengan pelanggannya. Apabila pelanggan menerima tawaran tanpa mengetahui dan memahami penawaran tersebut.. Namun melakukan komplain terkait kenaikan tagihan, maka penyelesaian dengan melakukan prorata, yaitu pada pelanggan yang melaporkan yang awalnya memiliki paket produk Indihome ini 20 MBPS lalu ditawarkan untuk menaikkan 50 MBPS tanpa memahami akan terjadinya penambahan biaya tagihannya, lalu pelanggan yang melaporkan komplain tersebut maka penyelesaiannya tidak dapat direstitusikan atau dinormalkan kembali. Tapi, tagihan yang di prorata itu dihitung 50 MBPS dibagi dengan 30 hari dan di kali berapa hari pelanggan sudah menggunakan jaringan atau tagihan tersebut tidak dapat dipotong banyak atau restitusi secara full. Contohnya terkait menerima tawaran tersebut sebanyak 50 MBPS maka nanti akan dipotong Rp. 100.000-150.000 dari harga berlangganan. Hal yang menyebabkan tidak dapat langsung dinormalkan karena

rekaman pelanggan tersebut di *record* atau di simpan oleh Telkom pusat dengan melakukan pengecekan pembicaraan terhadap pelanggan.

Terkait pelanggan yang terlambat membayar iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan ini dan pelanggan yang tidak menepati janji untuk berlangganan selama 1 (satu) tahun setelah pemasangan. Dalam hal ini para pihak Indihome sebelumnya memberikan suatu peringatan terkait hal tersebut sebelum terjadi suatu denda yang sudah ditetapkan baik diinformasikan melalui nomor telepon yang dapat dihubungi, melalui email yang terdaftar, *WhatsApp* dan SMS (*Short Message Service*). Apabila dari peringatan tersebut tetap dihiraukan, maka pihak Telkom akan menemui langsung pada alamat pelanggan yang tidak mau membayar iuran bulanan lalu menanyakan terkait kendala yang terjadi sehingga tidak dapat membayar iuran bulan sesuai dengan kesepakatan. Selanjutnya akan memutuskan secara sepihak tetapi tidak secara permanen hanya tidak dapat diakses sebelum para pelanggan membayar iuran bulannya. Apabila para pelanggan tetap tidak ingin membayar iuran bulanan dan berhenti berlangganan sebelum 1 (satu) tahun dari awal pemasangan maka penyelesaian terhadap pihak PT. Telkom adalah pada waktu Kartu Keluarga yang berlangganan tersebut di *blacklist* atau tidak dapat berlangganan sama sekali untuk selanjutnya. Namun, hal ini bukan hanya nama yang terdaftar pada saat awal berlangganan, tapi di dalam 1 (satu) Kartu Keluarga sekaligus sampai satu keluarga.

Dalam suatu kontrak berlangganan terkait reseller jaringan telah dijelaskan dalam kontrak berlangganan bahwa larangan pelanggan untuk melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya layanan Telkom dalam bentuk apapun

tanpa seizing Telkom. Pada masalah ini pihak PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon ini akan mengecek terlebih dahulu apabila sudah terbukti kebenarannya maka pihak Telkom akan memberikan suatu tindakan dengan teguran berupa surat dan melakukan musyawarah kepada pelanggan dengan bertemu langsung.

Jika dikaitkan dalam Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 mengenai penyelesaian diatur dalam ketentuan penutup dalam Akad Ijarah bahwa: “Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa berdasarkan syari’ah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku setelah tidak tercapainya kesepakatan melalui musyawarah”.⁷² Mengenai suatu permasalahan atau penyelesaian wanprestasi dari hasil penelitian, diperoleh bahwa terjadinya suatu wanprestasi terkait reseller jaringan, para teknisi yang tidak datang tepat waktu saat gangguan, pelanggan telat atau tidak membayar uang bulan dan adanya kenaikan tagihan tanpa ada dinformasikan. Adapun penyelesaian wanprestasi dilakukan oleh pihak PT. Telkom Takengon terkait permasalahan yang terjadi baik kesalahan yang terjadi dari pihak PT. Telkom maupun pelanggan dengan cara melakukan musyawarah terkait masalah dan saling memaafkan terkait keterlambatan pihak teknisi. Hal ini untuk mencapai persetujuan bersama agar masalah tersebut tidak sampai ke ranah hukum. Pihak Telkom mendatangkan teknisi ke rumah pelanggan itu untuk melakukan musyawarah sehingga ditemukan solusinya dan kesepakatan

⁷² Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad *Ijarah*

bersama antara pelanggan dengan pihak Telkom agar permasalahan agar tidak melebar sampai ke ranah hukum.

Dalam perselisihan/penyelesaian sengketa telah dikukuhkan secara tegas dalam Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan Adat dan Adat Istiadat. Dalam pasal 13 tersebut jelas disebutkan terdapat 18 jenis sengketa/perselisihan yang dapat diselesaikan secara adat, meliputi:⁷³

- a. Perselisihan dalam rumah tangga;
- b. Sengketa antara keluarga yang berkaitan dengan faraidh;
- c. Perselisihan antar warga
- d. Khalwat museum;
- e. Perselisihan tentang hak milik;
- f. Pencurian dalam keluarga (Pencurian ringan);
- g. Perselisihan harta sehareukat;
- h. Pencurian ringan;
- i. Pencurian ternak peliharaan;
- j. Pelanggaran adat tentang ternak, pertanian dan hutan.
- k. Persengketaan di laut;
- l. Persengketaan di pasar;

⁷³ Pasal 13 ayat 1 Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan Adat dan Adat Istiadat

- m. Penganiayaan ringan;
- n. Pembakaran hutan (dalam skala kecil yang merugikan komunitas adat);
- o. Pelecehan, fitnah, hasut dan pencemaran nama baik;
- p. Pencemaran lingkungan;
- q. Ancam mengancam (tergantung dari jenis ancaman); dan
- r. Perselisihan-perselisihan lain yang melanggar adat dan adat istiadat.

Dalam hal ini jika dikaitkan dalam Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan adat dan Adat Istiadat dalam Pasal 13 yaitu perselisihan yang terjadi pada kenyataan di lapangan adalah terkait adanya suatu perselisihan tentang hak milik yaitu perangkat CPE yang terinstalasi di alamat pelanggan atau jaringan layanan Telkom yang terkoneksi di alamat pelanggan dan adanya suatu pencurian ringan yang yaitu melakukan reseller jaringan yang dilakukan oleh pelanggan.

Dalam Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan Adat dan Adat Istiadat pasal 4 pada ayat 6 menyatakan bahwa:” Dalam hal penyelesaian secara adat di Laot Lhok atau nama lain tidak bisa menyelesaikan sengketa adat yang terjadi antara dua atau lebih panglima laot lhok atau nama lain, maka sengketa/perselisihan tersebut dilaksanakan melalui penyelesaian secara adat laot kab/kota”.⁷⁴

Apabila terjadinya suatu gangguan dan kerusakan pada produk Indihome sesuai dengan peraturan Jaminan Tingkat Layanan (JTL) atau *Service Level*

⁷⁴ Pasal 4 Ayat 6 Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan Adat dan Adat Istiadat

Guarantee (SLG) kepada setiap pelanggannya sebagai hasil dari suatu kesepakatan kedua belah pihak yang telah dicapai. Mengenai lama masa tunggu *Service Level Guarantee* ini berlaku selama 3 x 24 jam saat adanya gangguan yang dialami oleh pelanggan. Jika pada gangguan tersebut terjadi lebih dari 3 x 24 jam, maka pihak PT. Telkom akan memberikan gratis abinemen Indihome tetapi gangguan itu cuman 3 hari. Dalam hal ini pelanggan akan diberikan dispensasi tagihan (diskon tagihan) yang akan dikurangkan pada tagihan bulan depan atau bulan berikutnya setelah terdapat gangguan tersebut dengan perhitungan 2% dari total tagihan atau untuk bulan selantnya pemyaran biaya tagihan seperti biasanya. Selain memberikan kompensasi dari tagihan, pihak Telkom juga akan memberikan ganti rugi kepada pelanggan dengan penggantian perangkat Indihome yang rusak menjadi perangkat yang baru. Oleh karena itu, tanda adanya tambahan biaya , seperti mengganti modem atau *remote TV*.⁷⁵

Terkait mengalami kenaikan tagihan kepada pelanggan, maka pihak Telkom akan melakukan pengecekan terkait penawaran dari Telkom kepada pelanggan dengan mendengar kembali percakapan terkait penerimaan atau penolakan penawaran tersebut. Apabila pihak Telkom yang menaikkan tanpa adanya pemberitahuan maka penyelesaian dengan memberikan restitusi atau menormalkan kembali tagihan tersebut karena terjadinya kesalahan yang dialami oleh pelanggan dan apabila tetap terjadinya keluhan pada pelanggan maka akan dilakukan musyawarah langsung kepada pelanggan agar permasalahan ini tidak harus sampai di jalur hukum dengan memberikan penjelasan dan permohonan maaf langsung kepada pelanggan. Terkait pelanggan yang baru berlangganan 6 (enam) bulan yang mengalami tagihan 2x dari

⁷⁵ Wawancara dengan Iswanto selaku Kepala Kantor PT. Telkom Takengon, tanggal 26 November 2021

harga normal tersebut maka penyelesaian mereka memastikan terlebih terkait permasalahan tersebut. Apabila adanya kebenaran terjadi karena kesalahan Telkom maka penyelesaiannya untuk menormalkan kembali tagihan tersebut.

Sesuai dengan isi kontrak berlangganan WIFI dan TV Kabel Indihome ini, bagian penyelesaian perselisihan disebutkan apabila penyelesaian musyawarah antara pihak PT. Telkom dengan pihak pelanggan tidak tercapai maka para pihak sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN), berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, penyelesaian wanprestasi dalam hal ini terkait Ash Sulh (perdamaian), yaitu dengan memberikan kompensasi dan memberikan denda terkait telat membayar uang tagihan bulanan, tidak membayar uang bulanan pihak Telkom akan memutuskan secara sepihak namun tidak secara permanen karena untuk tidak dapat diakses apabila pelanggan tidak membayar uang bulanan. Jika pelanggan melakukan pembayaran atas tagihan tersebut, maka akan diaktifkan kembali jaringan Indihome tersebut, meminta maaf apabila teknisi telat menemui pelanggan yang sedang terjadinya gangguan jaringan pada alamat yang di tuju, menormalkan atau restitusi terkait penambahan tagihan apabila terjadinya karena adanya kesalahan dari pihak Telkom dan terkait reseller jaringan itu pihak Telkom akan memberikan suatu surat sebagai teguran apabila pelanggan lalai atas hal tersebut maka pihak Telkom akan melakukan musyawarah kepada pelanggan dengan menjelaskan atas kesalahan yang terjadi kepada pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian wanprestasi pada PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah dalam Fatwa MUI NO. 112/DSN-MUI/IX/2017 ini dalam

beberapa kasus solusi yang diberikan kepada konsumen masih tidak merata penerapannya. Hal ini dilihat dari pelanggan yang masih mengalami kerugian terhadap kenaikan harga meskipun sudah melaporkan terkait kenaikan tagihan tersebut, peran teknisi yang tetap tidak optimal dalam melaksanakan tugasnya sehingga sering terjadi keterlambatan pada waktu yang telah ditetapkan kepada pelanggan di lapangan.

C. Analisis Penulis

Pada dasarnya, akad *ijarah* atau sewa adalah akad pemindahan hak guna manfaat atas suatu barang dan jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang dan atau jasa itu sendiri yang bersifat mengikat yang melibatkan dua pihak, yaitu kepada pihak penyewa sebagai pihak yang memberikan suatu barang yang diambil manfaatnya kepada si penyewa untuk mendapatkan suatu manfaat dengan suatu pergantian atau tukaran sesuai dengan ketentuan syara' tanpa diakhiri dengan kepemilikan tersebut.

Pada penerapan dalam penelitian ini, penulis menemukan ketidaksesuaian dalam isi pedoman Fatwa MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 tentang Akad *ijarah* dengan pelaksanaan terhadap dilapangan. Hal ini dibuktikan dengan adanya wanprestasi dalam kontrak berlangganan WIFI dan TV Kabel Indihome yaitu banyaknya pelanggan yang berhenti berlangganan tidak sesuai dengan kontrak untuk wajib berlangganan selama 1 tahun setelah pemasangan dan pelanggan telat membayar tagihan bulanan atau tidak membayar tagihan bulanan. Berdasarkan hasil wawancara kepada para pelanggan, ternyata masih terdapat pelanggan yang tidak memahami isi kontrak berlangganan dari PT. Telkom. Sebagian calon pelanggan yang ingin berlangganan Indihome ini hanya mengikuti prosedur terkait data-data yang

diperlukan sedangkan dalam isi kontrak berlangganan, para pihak merasa lalai dan kurangnya dari PT. Telkom untuk mempertegas terkait pentingnya mengetahui isi kontrak tersebut.

Adanya kenaikan tagihan yang ditetapkan tanpa ada informasi sebelumnya. Dalam hal ini sering terjadi keluhan terhadap pelanggan bahwa mereka merasa tidak sesuai dengan ditetapkan pada saat awal kesepakatan. Kenaikan harga biasanya terjadi ketika pihak perusahaan menawarkan paket tambahan meskipun pelanggan menolak tetapi tetap adanya kenaikan tagihan dan adanya suatu tagihan naik dua kali lipat dari harga awal dalam kurun waktu enam bulan berlangganan dan tidak ada informasi secara terbuka. Akan tetapi, solusi yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen masih belum merata karena beberapa pelanggan yang telah mengajukan belum menemukan titik penyelesaian secara adil.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka berikut ini adalah beberapa kesimpulan dan saran, yaitu sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Bentuk-bentuk wanprestasi pada kontrak berlangganan WIFI dan TV kabel pada produk Indihome ialah pelanggan yang berhenti berlangganan yang tidak sesuai dalam kontrak untuk wajib berlangganan 1 (satu) tahun setelah pemasangan, pelanggan yang melakukan reseller jaringan atau menjualkan kembali jaringan kepada pihak lain menggunakan radio tembak, pelanggan telat membayar tagihan bulanan atau tidak membayar tagihan bulanan, peran teknisi yang datang tidak tepat waktu saat terjadi gangguan pada alamat pelanggan dan adanya kenaikan tagihan yang ditetapkan tanpa adanya informasi sebelumnya.
2. Upaya penyelesaian dalam wanprestasi yang terjadi dalam kontrak WIFI dan TV kabel produk Indihome ini dengan pihak pelanggan, proses penyelesaiannya dengan cara musyawarah dan restitusi. Dalam hal ini, restitusi adalah menormalkan kembali apabila terjadinya suatu kenaikan tagihan tanpa ada informasi sebelumnya. Akan tetapi, penyelesaian yang diberikan belum terlaksana secara menyeluruh. Ini dibuktikan dari beberapa pelanggan yang memberikan laporan masih mengalami kenaikan tagihan

secara berkala meskipun pelanggan telah mengajukan komplain kepada pihak perusahaan.

B. Saran

1. Diharapkan untuk pihak PT. Telkom untuk menjelaskan secara rinci terhadap segala informasi produk yang ditawarkan kepada pelanggan dan isi dalam kontrak berlangganan agar para pelanggan mengerti bahwa pentingnya suatu kontrak tersebut untuk menaati dan mengetahui segala peraturan yang sudah ditetapkan oleh PT. Telkom sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Dalam hal ini seharusnya memiliki tanggung jawab penuh dalam penanganan segala permasalahan yang terjadi di lapangan serta lebih siap dan cepat tanggap dalam menerima segala masalah atau keluhan dari pelanggan dan memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kualitas yang ditawarkan khususnya saat terjadinya gangguan internet dan peran teknis dalam menanggapi masalah di lapangan sehingga PT. Telkom tidak melakukan wanprestasi yang dapat merugikan pihak pelanggan dan PT. Telkom sebagai pelaku usaha diharapkan dapat menegaskan jalur penyelesaian sengketa konsumen mana yang lebih dikedepankan secara musyawarah atau melalui jalur hukum.
2. Disarankan agar para pelanggan untuk memahami lebih terkait isi kontrak berlangganan agar tidak terjadinya kesalahpahaman dan meningkatkan kesadarannya terkait kontrak berlangganan layanan produk Indihome yang telah dibuat oleh pihak PT. Telkom mengenai sanksi ketika pelanggan

melakukan suatu pelanggaran pada saat berlangganan serta meningkatkan kualitas dalam penyelesaian suatu masalah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adi, Rianto. *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit, 2004.
- A. Hassan. *Terjemah Bulughul-Maram Ibnu Hajar Al-'Asqalani*. Bandung: Diponegoro, 2011.
- Al-Ghazaly, Abdul Rahman Ghufroon Ihsan dan Sapiudin Shidiq. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana, 2010
- Al-Khatib, Al-Syarbaini. *Mughni al-Muhtaj*, 1978
- A. Karim, Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Grafindo Persada, 2017.
- Aziz, Syaifullah. *Fiqh Islam Lengkap*. Surabaya: Ass-syifa, 2005.
- Dewi, Gemala. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Penelitian Research I*. Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas Psikologi UGM, 1981.
- Harahap, M. Yahya. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Jawa Tengah : UNISNU PRESS, 1986.
- Hanitijo, Ronny. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1984.
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000
- Harun. *Fikih Muamalah*. Surakarta : Muhammadiyah University Press, 2017.
- Hasan, Akhmad Farroh. *Fiqh Muamalah*. Malang: UIN Maliki Malang Press, 2018.
- Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam Fikih Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Khairandi, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press, 2013.
- Mahmudatusa'diyah. *Fiqh Muamalah II, Teori dan Praktik*. Jawa Tengah: UNISNU PRESS
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Jakarta: Zifatama Publisher, 2015.

- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Masruhan. *Metodologi Penelitian Hukum*. Surabaya: Hilal Pustaka, 2013.
- Muhammad ibn Yazid Abu ‘Abd Allah al-Qazwiniyy. *Sunan Ibn Majah*. Juz 2. Beirut: Dar al- Fikr, t.th
- Muhammad Rawwas Qal Ahji. *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1999.
- Mustafa Al-Maraghi, Ahmad. *Tafsir Al-Maraghi*. Semarang: Toha Putra, 1993.
- Natasya Sirait, Ningrum. *Asosiasi dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*. Medan: Pustaka Bangsa Press, 2003.
- Nasaiy, Imam. *Sunan Nasaiy*. Beirut: Dar al-Fikr, 1994.
- Radi, Rianto. *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit, 2001.
- Raharji, Hardi. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009.
- Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019.
- Santoso Az, Lukman. *Hukum Perikatan Teori Hukum dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerjasama dan Bisnis*. Malang: Setara Press, 2016
- S. Matompo, Osgar dan Moh. Nafri Harun. *Penghantar Hukum Perdata*. Malang: Setara PRESS, 2017.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2006.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Subekti dan Tjirosoedibio. *Kamus Hukum* Jakarta : Pradnya Paramita, 1996.
- Suhendi. *Fiqh Muamalah* Jakarta: Raja Grafindo. 2002.
- Swikno, Dwi. *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Sabiq, Sayyid. *Fikih Sunnah* Jakarta: Pena Ilmu dan Amal, 2006.
- Syafe’I, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqih*, Bandung: Pustaka setia, 2010.
- Tim Pustaka Buana. *Kumpulan Kitab Undang-Undang Hukum*, 2019.
- Wahbah Az-Zuhaili. *Fiqh Islam wa Adillatuhu*. Jakarta: Gema Insani, 2011.

Yahman. *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta: Prenamedia, 2009.

Peraturan Undang-Undang :

Dalam 1548 KUH Perdata Tentang Perjanjian Sewa-Menyewa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 8 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 8 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Fatwa MUI :

Fatwa MUI No. 112/DSNMUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah :

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 36-38 Tentang Ingkar Janji dan Sanksinya

Peraturan Qanun Aceh :

Pasal 13 Ayat 1 Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan Adat dan Adat Istiadat

Pasal 4 Ayat 6 Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembinaan Kehidupan Adat dan Adat Istiadat

Website :

Indihome, Profil PT. Telkom, <http://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan>

Kontrak PT. Indihome

Indihome, Indihome Fiber, [https://www.Indihomeonline.co.id/sites/about-IndiHome Kota Takengon /id_ID/page/profildan-riwayat-singkat](https://www.Indihomeonline.co.id/sites/about-IndiHome_Kota_Takengon/id_ID/page/profildan-riwayat-singkat)

LAMPIRAN

A. Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Kepada Plaza Telkom Takengon Kabupaten Aceh Tengah

1. Bagaimana sejarah berdirinya Plasa Telkom di Takengon Kabupaten Aceh Tengah?
2. Bagaimana proses perkembangan Plasa Telkom Takengon ini dari waktu ke waktu sampai masa sekarang ini?
3. Apa saja syarat-syarat agar calon konsumen dapat berlangganan WIFI & TV Kabel Indihome?
4. Apa saja produk-produk yang ditawarkan oleh Plasa Telkom kepada konsumen?
5. Apa saja masalah atau keluhan yang sering terjadi dalam menyediakan produk-produk untuk konsumen?
6. Bagaimana penyelesaian permasalahan kepada konsumen atas keluhan-keluhan konsumen?
7. Apakah ada konsekuensi jika konsumen terlambat membayar iuran bulanan?
8. Apakah Plasa Telkom selalu memberikan informasi terkait penambahan biaya administrasi ataupun informasi seputar produk-produk yang ditawarkan kepada pelanggan?
9. Bagaimana bentuk wanprestasi yang sering terjadi pada pelanggan?
10. Bagaimana tindakan atau kebijakan yang dilakukan oleh Plasa Telkom terhadap wanprestasi tersebut?

11. Bagaimana penyelesaian wanprestasi yang dilakukan Plaza Telkom dalam menanggapi setiap pelanggan?

Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pelanggan yang Berlangganan Produk Indihome

1. Bagaimana syarat-syarat yang diberikan oleh pihak Plaza Telkom kepada pelanggan?
2. Bagaimana sistem pembayaran WIFI & TV Kabel berlangganan Indihome ini?
3. Apakah ada masalah atau kendala pada saat berlangganan?
4. Apakah sebelumnya sudah mengajukan komplain terkait masalah atau kendala tersebut?
5. Bagaimana penyelesaian oleh pihak Plaza Telkom terkait masalah tersebut?
6. Apakah selama transaksi berlangsung pernah terlambat membayar/tidak membayar iuran bulanan?
7. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh Plaza Telkom apabila terlambat membayar iuran bulanan?
8. Apakah sebelumnya anda tau apa itu wanprestasi?
9. Bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan pada kontrak WIFI & TV Kabel Indihome?
10. Bagaimana pendapat anda mengenai bentuk perjanjian kontrak WIFI & TV Kabel Indihome?

B. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan pihak Plaza Telkom Takengon



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.4403/FSH.I/PP.00.9/11/2021
Lampiran : -
Hal : **Izin Riset**

23 November 2021

Yth. Bapak/Ibu Kepala Plaza Telkom

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Salsabila Syahrma
NIM : [0204184001](#)
Tempat/Tanggal Lahir : Kota Lhokseumawe, 01 September 1999
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (muamalah)
Semester : VII (Tujuh)
Alamat : Jl. Terminal no. 514-515 Kelurahan Blang kolak 1 Kecamatan Bebesen

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Leube Kader No. 3 kabupaten Aceh Tengah, Takengon, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

ANALISIS WANPRESTASI DALAM KONTRAK WIFI DAN TV KABEL INDIHOME DITINJAU DARI FATWA MUI NO. 112/DSNMUI/IX/2017 (Studi Kasus PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon)

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 23 November 2021
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan
Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. Sudirman Suparmin, Lc. MA
NIP. [19780701 200912 1 003](#)

Tembusan:

- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sumatera Utara Medan

(Tampilan Surat Izin Riset)

PLASA TELKOM TAKENGON
Jln. Leube Kader No. 3 Telp. 0643 21321
Takengon :Kode Pos : 24512

Takengon, 26 November 2021

Nomor :Tel.001/ YN.000/Plasa /11/2021
Lampiran :-
Perihal :Izin Riset

Kepada Yth.
**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan**
Fakultas Syariah Dan Hukum
di -
Medan

1. Sehubungan dengan surat saudara Nomor :B.4403/FSH.I/PP.00.9/11/2021 tanggal 23 November 2021 perihal Izin Riset di Plasa Telkom Takengon yang di laksanakan pada tanggal 26 November 2021 hari Jumat secara teknis **telah selesai melakukan Riset untuk nama :**

Nama :SALSABILA SYAHRIMA
NIM :0204184001
Program Studi :Hukum Ekonomi Syariah (muamalah)

2. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik di ucapkan terima kasih.



ISMAWANTO
Svp. Plasa Telkom Takengon

Tembusan:
1. Kantor Daerah Telkom Lhokseumawe

(Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian)

Bentuk Formulir WIFI dan TV Berlangganan Indihome

Detil Permintaan No. Permintaan : 785111419 Jenis Permohonan : <input checked="" type="checkbox"/> Pasang Sambungan Baru (PSB) <input type="checkbox"/> Tambah/Kurang Layanan		Layanan Sebelumnya Fiber/Non-Fiber Nomor Telepon/Internet : 06432627891 / 111150109448 Paket : Kecepatan <input type="checkbox"/> Phone <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> TV : <input type="checkbox"/> IPTV <input type="checkbox"/> DTH <input type="checkbox"/> SKY				
Data Pelanggan Nama Pelanggan : RENANDRA RIFQI Tipe Pelanggan : <input checked="" type="checkbox"/> Residensial <input type="checkbox"/> Business Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita Tempat Lahir : Tanggal Lahir : Kartu Identitas : <input checked="" type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> Lainnya No. Kartu Identitas : Masa Berlaku Kartu NPWP : Alamat tagihan : <input checked="" type="checkbox"/> Rumah <input type="checkbox"/> Kantor Alamat : Kode Pos : 24552 Kota : TAKENGON ACEH Provinsi : No. Telepon : Ext : No. Handphone : Email :		Layanan Produk Fiber/Non-Fiber <input checked="" type="checkbox"/> Phone <input checked="" type="checkbox"/> Internet <input checked="" type="checkbox"/> TV : <input checked="" type="checkbox"/> IPTV <input type="checkbox"/> DTH <input type="checkbox"/> SKY Paket :				
		Pilihan Kecepatan <table border="1"> <tr> <td> <input type="checkbox"/> 100 Mbps <input type="checkbox"/> 50 Mbps <input type="checkbox"/> 40 Mbps <input type="checkbox"/> Lainnya. </td> <td> <input type="checkbox"/> 30 Mbps <input type="checkbox"/> 20 Mbps <input checked="" type="checkbox"/> 10 Mbps <input type="checkbox"/> Lainnya. </td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> 3 Play <input type="checkbox"/> 2 Play <input type="checkbox"/> 1 Play <input type="checkbox"/> Lainnya. Tambahan STB (0) Buah </td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> 100 Mbps <input type="checkbox"/> 50 Mbps <input type="checkbox"/> 40 Mbps <input type="checkbox"/> Lainnya.	<input type="checkbox"/> 30 Mbps <input type="checkbox"/> 20 Mbps <input checked="" type="checkbox"/> 10 Mbps <input type="checkbox"/> Lainnya.	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Play <input type="checkbox"/> 2 Play <input type="checkbox"/> 1 Play <input type="checkbox"/> Lainnya. Tambahan STB (0) Buah
<input type="checkbox"/> 100 Mbps <input type="checkbox"/> 50 Mbps <input type="checkbox"/> 40 Mbps <input type="checkbox"/> Lainnya.	<input type="checkbox"/> 30 Mbps <input type="checkbox"/> 20 Mbps <input checked="" type="checkbox"/> 10 Mbps <input type="checkbox"/> Lainnya.	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Play <input type="checkbox"/> 2 Play <input type="checkbox"/> 1 Play <input type="checkbox"/> Lainnya. Tambahan STB (0) Buah				
		Usee TV <input type="checkbox"/> Basic <input type="checkbox"/> Starter Jumlah Channel:				
		Mini Pack <input type="checkbox"/> IndiMovie 1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inditainment 1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inditainment 2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indikids <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indinews <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lainnya. <input type="checkbox"/>				
		Masa Promo <input type="checkbox"/> Normal Berlaku s/d <input type="checkbox"/> Promo				
		Add On <input type="checkbox"/> IndiHome Global Call <input type="checkbox"/> IndiHome Telkomsel Mania <input type="checkbox"/> wifi.id Seamless <input type="checkbox"/> MeIdn <input type="checkbox"/> Trend Micro Antivirus <input type="checkbox"/> Indihome View <input type="checkbox"/> Lainnya.				
		PERANGKAT <input checked="" type="checkbox"/> ONT <input checked="" type="checkbox"/> STB <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Antena Parabola <input type="checkbox"/> Decoder <input type="checkbox"/> LNB <input type="checkbox"/> Lainnya.				
Informasi Tagihan Tanggal jatuh tempo tagihan : 20 Pengiriman tagihan : <input checked="" type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> SMS		Pernyataan dan Jaminan: 1. Adalah pemegang Kartu Kredit yang sah dan berwenang. 2. Seluruh data yang kami berikan adalah benar dan lengkap. 3. Setuju untuk dilakukan pendebitan rekening Kartu Kredit kami untuk keperluan pembayaran biaya pasang baru, biaya berlangganan, dan/atau biaya tambahan lain yang mungkin timbul selama berlangganan layanan Indihome.				
Jenis Pembayaran <input type="checkbox"/> Kartu Kredit <input checked="" type="checkbox"/> Non Kartu Kredit (Prosedur Normal) Jenis Kartu Kredit : <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> Master Card <input type="checkbox"/> Lainnya. Nama Pemegang Kartu : Nomor Kartu : Masa Berlaku : Bank Penerbit :						
Biaya Paket Indihome : Rp. 200.000 Biaya Paket Tambahan : Rp. 90.000		Biaya Setting Perangkat : Rp. 0 Biaya Pasang Baru (PSB) Indihome : Rp. 0 Biaya Sewa Perangkat Indihome : Rp. 40.000				
Total Biaya: Rp. 330.000 (terbilang: tiga ratus tiga puluh ribu rupiah)						
INFORMASI TAMBAHAN (WAJIB DIBACA) a. Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagih pada bulan pertama saja. b. Biaya sewa perangkat Indihome akan ditambahkan pada tagihan bulanan. c. Pelanggan yang menghendaki instalasi tambahan dikenakan biaya instalasi tambahan yang ditagihkan pada tagihan Indihome bulan berikutnya. d. Biaya materi ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. e. Harga dan jumlah channel Basic dan Mini Pack Usee TV dapat dilihat di www.indihome.co.id kecuali Pelanggan dengan paket khusus. f. Seluruh biaya belum termasuk PPN 10% g. Pelanggan bersedia mengaktifkan SSID wifi.id (khusus layanan internet). Bila tidak bersedia silahkan menggunakan My Indihome. h. Pelanggan diperbolehkan menawarkan wifi.id kepada Pelanggan lain sesuai ketentuan dan kesepakatan dengan Telkom. i. Bersedia menerima informasi mengenai layanan dari Telkom Group antara lain informasi penggunaan, cara bayar, dan promosi melalui media komunikasi konvensional maupun digital. j. Pelanggan Indihome Fiber dengan minimal kecepatan 10 Mbps (3p atau 2p atau 1p) dikenakan ketentuan Fair Usage Policy dengan detail ketentuan yang ada di www.indihome.co.id k. Telkom tidak melayani transaksi secara tunai selain di Plaza Telkom. Bisa ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon diabaikan. l. Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (Add On), sewa ONT, STB, dan channel UseeTV dapat berubah sewaktu-waktu, pemberitahuan melalui www.indihome.co.id dan atau SMS dan atau e-mail. m. Syarat dan ketentuan berlaku, sebagaimana terlampir bersama Kontrak Berlangganan ini dan menjadi satu kesatuan dengan Kontrak Berlangganan ini. n. Nomor Pelanggan yang terdapat terlampir dan menjadi satu kesatuan dengan kontrak berlangganan. o. Pelanggan menjamin bahwa data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini disetujui oleh yang berwenang memberikan persetujuan serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. p. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak dikirim melalui email. Saya Setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Indihome yang terdiri dari 2 (dua) halaman, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis adalah benar adanya.						
Penanggung Jawab Telkom,  SUHELMA		TAKENGON ACEH, 09-07-2019 Pelanggan  RENANDRA RIFQI				

Bentuk Surat Perjanjian WIFI dan TV berlangganan Indihome

PENGERTIAN

1. TELKOM adalah PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk., sebuah Perusahaan penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi serta informatika.
2. Pelanggan adalah Badan Usaha atau Badan Hukum dan Instansi Pemerintah yang telah menandatangani Kontrak Berlangganan dengan TELKOM untuk berlangganan Layanan TELKOM dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
3. Alamat Pelanggan adalah tempat dimana Pelanggan berdomisili dan/atau alamat instalasi layanan IndiHome yang ditunjuk oleh Pelanggan.
4. IndiHome Triple Play (3P) adalah merupakan layanan dari TELKOM baik yang diselenggarakan sendiri maupun bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari Telepon Rumah, Internet, dan IPTV atau *bundling* atas dua layanan diantaranya.
5. My IndiHome adalah *Mobile Application* milik TELKOM yang dikembangkan dan diperuntukkan bagi Pelanggan baik untuk layanan Fiber maupun Non Fiber untuk menyampaikan keluhan, mengecek tagihan, serta melakukan pembelian dan keperluan lainnya lagi bagi Pelanggan.
6. *Add On* adalah layanan tambahan berupa fitur atau konten atau Jasa Nilai Tambah (Jasnita) seperti IndiHome View, Melon, akses wifi.id seamless, Minipack dan Trend Micro Internet Security, atau layanan lainnya.
7. Jaringan Layanan TELKOM adalah jaringan yang digunakan untuk memenuhi layanan IndiHome baik dengan sistem digital, analog, atau *direct to home* (DTH).
8. Layanan TELKOM adalah layanan Telepon Rumah, Internet, dan/atau IPTV yang dijual satuan atau layanan IndiHome yang disediakan dalam beberapa paket antara lain :
 - o 3 Play (3P) yang terdiri dari Telepon, Internet dan IPTV.
 - o 2 Play (2P) yang terdiri dari Telepon dan Internet atau Telepon dan IPTV.
 - o 3 Play (3P) yang terdiri dari Telepon, Internet dan IPTV dengan fasilitas Direct To Home (DTH) Transvision.
 - o 2 Play (2P) yang terdiri dari Internet dan IPTV dengan fasilitas Satelit (IndiHome Sky).
9. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) adalah instalasi jaringan di rumah/gedung dimana perangkat IndiHome dipasang pada Alamat Pelanggan, mulai dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) hingga ke *Customer Premises Equipment* (CPE) dan dari CPE ke perangkat terminal seperti telepon, komputer dan televisi di Alamat PELANGGAN. *Customer Premises Equipment* (CPE) adalah perangkat milik TELKOM atau Mitra TELKOM yang terdiri dari Modem, Optical Network Terminal (ONT), dan Set Top Box (STB), Decoder, Low Noise Block (LNB) yang merupakan milik TELKOM dan disewakan kepada Pelanggan selama Pelanggan berlangganan layanan IndiHome.

HAK PELANGGAN

1. Mendapatkan Layanan TELKOM sesuai permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait Layanan TELKOM.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan TELKOM.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Mengajukan klaim tagihan Layanan TELKOM apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.

KEWAJIBAN PELANGGAN

1. Membayar biaya pemasangan sambungan Layanan TELKOM (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di Alamat Pelanggan.
3. Memberikan izin kepada TELKOM untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan IndiHome di Alamat Pelanggan.
4. Membayar tagihan biaya Jaringan Layanan TELKOM dan/atau jasa Layanan TELKOM tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.
5. Memelihara Instalasi layanan IndiHome di Alamat PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atas biaya Pelanggan.
6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan Layanan TELKOM di Alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait Layanan TELKOM kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan Layanan TELKOM sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.
9. Menyerahkan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan TELKOM.

TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

1. PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan Layanan TELKOM oleh siapapun di Alamat Pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. Pelanggan turut menjaga perangkat CPE milik TELKOM yang terinstalasi di Alamat Pelanggan guna kelangsungan Layanan TELKOM berjalan baik.

LARANGAN PELANGGAN

1. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap Jaringan Layanan TELKOM.
2. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya Layanan TELKOM dalam bentuk apapun tanpa seizin TELKOM.
3. Pelanggan dilarang menggunakan Layanan TELKOM untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada:
 - o Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun.
 - o Pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (*spamming*)
 - o Memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas Pelanggan.
 - o Pelanggaran atas Hak Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain.
 - o Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Republik Indonesia.

KEWAJIBAN TELKOM

1. Menyediakan Layanan TELKOM di Alamat Pelanggan atas permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan TELKOM kepada Pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum Layanan TELKOM yang disediakan TELKOM, melalui brosur, *leaflet*, Plasa TELKOM, 147, atau media lainnya.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
5. Memberikan kompensasi kepada Pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan TELKOM tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindak lanjuti laporan Pelanggan jika sambungan Layanan TELKOM di alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindak lanjuti laporan Pelanggan atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait Layanan TELKOM kepada pihak lain.
8. Menindaklanjuti permintaan Pelanggan untuk berhenti berlangganan Layanan TELKOM sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.

HAK TELKOM

1. Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan Layanan TELKOM (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru Layanan TELKOM) sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Menerima pembayaran tagihan Layanan TELKOM dari Pelanggan tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.
3. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk Layanan TELKOM, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan TELKOM.
4. Melakukan perubahan layanan dan atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan Layanan TELKOM dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan Layanan TELKOM untuk Pelanggan.
5. Menolak permintaan Layanan TELKOM yang diajukan Pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
6. Memeriksa instalasi Pelanggan untuk memastikan agar sambungan Layanan TELKOM dapat berfungsi dengan baik.
7. Menegakan sanksi kepada Pelanggan sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
8. Mengelola Internet Protocol (IP) baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet IndiHome yang merupakan milik TELKOM.
9. Untuk keperluan peningkatan kualitas Layanan TELKOM, Pelanggan wajib memperkenalkan TELKOM untuk dapat memasuki dan memeriksa CPE di Alamat Pelanggan.
10. Mengubah Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) dengan melakukan pemberitahuan kepada Pelanggan melalui media email, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM.

LARANGAN BAGI TELKOM

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap Jaringan Layanan TELKOM dan dilarang mengenakan sanksi kepada Pelanggan kecuali sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan.

PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB TELKOM

TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang telah ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan TELKOM, karena:

1. Kerusakan atau gangguan Layanan TELKOM akibat kesalahan Pelanggan.
2. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM.
3. Kegagalan interkoneksi jaringan Layanan TELKOM dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa Layanan TELKOM yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.
5. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal TELKOM (*Force Majeure*).

INSTALASI KABEL RUMAH/GEDUNG (IKR/G)

1. Sepanjang sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan, Pelanggan atas biaya sendiri dapat melakukan IKR/G di Alamat Pelanggan untuk perluasan pemanfaatan Layanan TELKOM seperti access point (AP), hub, tambahan set top box (STB), IP Camera, Komputer, dan perluasan lainnya.
2. Pemasangan IKR/G harus dilaksanakan oleh Instalatur yang telah mendapatkan sertifikat sebagai Instalatur IKR/G.
3. Dalam hal di lokasi Pelanggan belum tersedia Instalatur, maka Pelanggan dapat meminta bantuan teknisi yang disediakan TELKOM.

TAGIHAN DAN BIAYA

1. Tagihan IndiHome memuat biaya yang terdiri dari :
 - o Biaya IndiHome, biaya pemakaian lokal dan SLJJ on net yang melebihi kuota, biaya pemakaian lokal dan SLJJ off net, biaya pemakaian panggilan ke Telkomsel yang melebihi kuota, biaya panggilan ke seluler (non Telkomsel) , biaya panggilan internasional, biaya fitur/konten/Jasnita, biaya sewa perangkat CPE.
 - o Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi dan denda karena tunggakan.
2. Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening *jasa layanan IndiHome* dapat diperoleh oleh Pelanggan dengan cara berlangganan electronic Billing System (eBS) yang registrasinya melalui seluruh *channel* layanan Telkom.

KLAIM KEBERATAN ATAS TELKOM

1. Pelanggan melaporkan klaim keberatan melalui *channel* layanan TELKOM paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
2. Pelanggan diwajibkan membayar uang deposit (titipan) terlebih dahulu sebesar minimum dari rata-rata 3 (tiga) bulan tagihan terakhir atau sebesar nilai tagihan yang diklaim kepada TELKOM.
3. Klaim atas keberatan Pelanggan terhadap tagihan Layanan TELKOM akan diproses sesuai ketentuan TELKOM.
4. Apabila klaim diterima dan jumlah uang deposit melebihi dari nilai yang harus dibayar Pelanggan maka sisa uang deposit (titipan) setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan Layanan TELKOM bulan berikutnya.
5. Klaim tagihan penggunaan jasa layanan TELKOM yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain diluar TELKOM seperti panggilan internasional, layanan fitur/konten/jasnita yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan layanan TELKOM.

SANKSI

1. Pelanggaran terhadap ketentuan kontrak berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda, sampai dengan pemutusan atau pencabutan Layanan TELKOM sesuai dengan ketentuan TELKOM.
2. Ketentuan pengisoliran, denda, dan pemutusan atau pencabutan Layanan TELKOM bagi Pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan Layanan TELKOM sebagai berikut:
 - o Apabila Pelanggan Layanan TELKOM tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada PELANGGAN IndiHome dikenakan denda 5% total tagihan Layanan TELKOM atau minimum Rp.5000,-.
 - o Apabila Pelanggan Layanan TELKOM sampai dengan akhir bulan N tidak melakukan pembayaran, maka sambungan Layanan TELKOM diisolir (Telepon diisolir Outgoing, Internet dan/atau IPTV diisolir) mulai tanggal 1 bulan N+1
 - o Apabila Pelanggan melakukan pembayaran Layanan TELKOM mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka dikenakan denda 10% total tagihan IndiHome atau minimal Rp.10.000,- dan isolir layanan IndiHome dibuka.
 - o Apabila Pelanggan Layanan TELKOM tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada tanggal 1 bulan N+2 TELKOM melakukan pemutusan atau pencabutan sambungan Layanan TELKOM.
3. Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan Kontrak Berlangganan tidak mengurangi kewajiban Pelanggan, Eks Pelanggan, ahli waris, atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan atau tunggakan Layanan TELKOM termasuk dendanya kepada TELKOM.
4. Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui, dan menyatakan bahwa ketentuan dalam Kontrak Berlangganan merupakan pemberitahuan atau informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada Pelanggan atas pengenaan sanksi dimaksud.

FORCE MAJEURE

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan oleh Pelanggan atau TELKOM tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak Berlangganan jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan *Force Majeure* (keadaan memaksa).
2. Yang termasuk *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh Pihak yang mengalaminya atau Pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/ PLN.
3. Seluruh kerugian yang dialami oleh Pelanggan atau TELKOM sebagai akibat dari keadaan *Force Majeure* tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

KETENTUAN YANG DIPISAHKAN (SEVERABILITY)

Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam Kontrak Berlangganan dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lainnya.

PENGAKHIRAN KONTRAK BERLANGGANAN

1. TELKOM secara sepihak dapat mengakhiri kontrak berlangganan karena Pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan TELKOM di wilayah atau lokasi Pelanggan.
2. Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun Pelanggan atau Eks Pelanggan tetap bertanggung jawab untuk melunasi tunggakan Layanan TELKOM kepada TELKOM.
3. Apabila Pelanggan bermaksud untuk mengganti layanan paket 3 Play atau 2 Play menjadi 1 Play atau 2 Play, maka Pelanggan wajib mengisi Kontrak Berlangganan baru dan dengan demikian maka Kontrak lama baik 3 Play atau 2 Play menjadi tidak berlaku lagi.
4. TELKOM dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu Pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas Kontrak Berlangganan diselesaikan bersama oleh TELKOM dan Pelanggan secara musyawarah. Apabila musyawarah tidak tercapai, maka TELKOM dan Pelanggan menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Keputusan BANI bersifat final dan mengikat.

LAIN-LAIN

1. Untuk mendapatkan informasi yang aktual, Pelanggan dapat melihat dalam brosur, buku, *leaflet*, katalog produk, pengumuman atau pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
2. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh Pelanggan (atau yang dikuasakan) dan petugas TELKOM yang berwenang dan Layanan TELKOM aktif.
3. Pelanggan sepenuhnya memahami, menerima, dan tunduk pada syarat dan ketentuan (*Term and Condition*) berlangganan jasa Layanan TELKOM sebagaimana tertuang dalam Kontrak Berlangganan, termasuk namun tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh TELKOM dari waktu ke waktu.
4. Pelanggan dapat berlangganan Layanan TELKOM tanpa *bundling* atau secara parsial untuk Telepon Rumah, Internet, dan/atau IPTV.
5. Besaran dan/ atau penyesuaian biaya penggunaan layanan, jumlah channel IPTV, sewa CPE, masa program promo Layanan TELKOM akan disampaikan secara tertulis oleh TELKOM kepada Pelanggan baik melalui iklan di berbagai media cetak atau elektronik, pemberitahuan melalui pengiriman tagihan atau e-mail, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM.
6. Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) ini merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan. Dengan ditandatanganinya Kontrak Berlangganan, Pelanggan menyatakan setuju dan terikat dengan Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) ini.
7. Syarat dan ketentuan (*Term and Condition*) ini bisa mengalami penyesuaian sesuai dengan kebutuhan layanan.
8. Segala perubahan atau penambahan Syarat dan Ketentuan (*Term and Condition*) ini akan diberitahukan kepada Pelanggan dan perlu mendapatkan persetujuan dari Pelanggan.
9. Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas Layanan TELKOM, Pelanggan dapat menghubungi 147, facebook: Telkompromo atau Telkomcare, Twitter: @telkompromo atau @telkomcare.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Salsabila Syahrma. Penulis ini dilahirkan di Lhokseumawe pada tanggal 1 September 1999, putri dari pasangan suami-istri, Muhammad Syahrul SE dan Rencana Murni SE. Penulis ini merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, penulis memiliki 1 seorang Abang dan juga 1 adik laki-laki.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Swasta 1001 Takengon pada Tahun 2013, tingkat SMP di SMP Negeri 1 Takengon pada tahun 2015 dan tingkat SMA di SMA Swasta Al-Azhar Medan pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Banda Aceh pada tahun 2017 dan selanjutnya melakukan pindahan kuliah di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sumatera Utara mulai dari tahun 2018.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti aktivitas kemahasiswaan, antara lain mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Gongsol Kabupaten Karo dan sebagai panitia seminar kewirausahaan.