

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PELANGGAN INDIHOME
DALAM PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP GOOD CORPORATE
GOVERNANCE**

TESIS

Oleh

DITMAR HADI

2202190602



**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PELANGGAN
INDIHOME DALAM PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP GOOD
CORPORATE GOVERNANCE**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Memperoleh
Gelar Magister Hukum (M.H.) pada Program Studi Magister Hukum
Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.

Oleh

DITMAR HADI

2202190602



**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA U
NIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan;

Nama : DITMAR HADI

NIM : 2202190602

Program Studi : Magister Hukum

Fakultas : Program Pascasarjana

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul Aspek Hukum “Perlindungan Konsumen Pelanggan Indihome Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 22 November 2023



DITMAR HADI



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

“ Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pelanggan Indihome Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance “

Oleh :

Nama : DITMAR HADI
NIM : 2202190602
Program Studi : Magister Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai Sarjana Magister Hukum pada Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 22 November 2023
Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H
NIDN. 0327096504

Pembimbing II

Dr. Gindo L Tobing, S.H., M.H
NIDK. 9903260066

Ketua Program Studi Magister Hukum

Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H
NIP/NIDN: 141104/0327096504

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M. Pd., PA
NIP/NIDN: 001473/0320116402



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Pada tanggal 22 November 2023 telah diselenggarakan Sidang Tesis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : DITMAR HADI
NIM : 2202190602
Program Studi : Magister Hukum
Fakultas : Program Pascasarjana

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pelanggan Indihome Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance**” oleh tim penguji yang terdiri dari::

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H.,M.H.	Sebagai Ketua	
2. Dr. Gindo L. Tobing, S.H.,M.H.	Sebagai Anggota	
3. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.	Sebagai Anggota	



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DITMAR HADI
NIM : 2202190602
Program Studi : Magister Hukum
Fakultas : Program Pascasarjana
Jenis Tugas Akhir : Tesis
Judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pelanggan Indihome
Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance.

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 22 November 2023



DITMAR HADI

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan karunianya maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Hukum pada Fakultas hukum Universitas Kristen Indonesia program Pascasarjana. Peneliti menyadari bahwa tanpa izin dari Tuhan serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama keluarga dan pihak lainnya maka tentunya peneliti akan menemukan kesulitan dalam menyelesaikan tesis ini, pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih secara khusus kepada Tuhan yang telah memberikan rahmatNya dalam menyelesaikan tesis ini. serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada peneliti diantaranya kepada :

1. Bapak Edward Sirait, S.E. selaku Ketua Yayasan Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr Dhaniswara K Harjono S.H, M.H, M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu Prof.Dr.dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia
4. Ibu Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Program Magister Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Penguji Sidang Tesis
5. Dr. Gindo L. Tobing, S.H., M.H. , selaku Dosen pembimbing 2 dan Penguji Sidang Tesis.
6. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H. selaku Penguji Sidang Tesis.
7. Para Dosen Pengajar pada Magister Hukum Universitas Kristen Indonesia
8. Para teman perkuliahan yang selalu memberikan kontribusi dan dukungan positif selama perkuliahan berlangsung.
9. Istri dan anak-anakku tercinta yang selalu menyemangati dalam setiap kegiatan dalam

menyelesaikan studi di Magister Hukum UKI.

10. Pihak pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, saran ataumasukan sangat Penulis butuhkan demi perbaikan tesis ini. Harapan Penulis bahwa tesis ini berguna bagi para pembaca untuk menambah perkembangan Ilmu Hukum di Indonesia

Jakarta, 22 November 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN DAN PESETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	16
D. Kerangka Teori Dan Kerangka Konsepsional.....	18
1. Kerangka Teori.....	18
a. Teori Perlindungan Hukum.....	19
b. Teori Organ.....	20
c. Teori Kepastian Hukum.....	21
2. Kerangka Konsepsional.....	23
E. Metode Penelitian.....	25
F. Sistematika Penulisan.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	31
1. Teori Perlindungan Hukum.....	31
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	33
3. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	41
4. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	42
5. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	44
6. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	46

B. Tinjauan Umum <i>Good Corporate Governance</i>	59
1. Pengertian Good Corporate Governance.....	59
2. Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance.....	62
3. Tujuan Pelaksanaan Good Corporate Governance.....	64
BAB III HAK-HAK KONSUMEN BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP	
<i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> PT. TELEKOMUNIKASI	
INDONESIA TBK.....	
A. Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Standar Yang Disepakati Berdasarkan Tarif/Jaringan Indihome Serta Perlindungan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	66
B. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	89
BAB IV TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA DALAM ASAS-ASAS	
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRINSIP-PRINSIP <i>GOOD</i>	
<i>CORPORATE GOVERNANCE</i>.....	
A. Tanggungjawab Indihome Sebagai Pelaku Usaha Sudah Sesuai Dengan Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	98
1. Faktor penyebab terjadinya gangguan kualitas layanan.....	100
2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Indihome Yang Mendapatkan Kualitas Layanan Yang Tidak Baik.....	107
B. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen.....	112
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124

ABSTRAK

Judul : ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PELANGGAN
INDIHOME DALAM PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP GOOD
CORPORATE GOVERNANCE

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis hak – hak konsumen Indihome dalam hal pelayanan standar yang disepakati berdasarkan tarif/jaringan berdasarkan prinsip-prinsip *good corporate governance* serta untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tanggungjawab Indihome sebagai pelaku usaha sudah sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen dalam penerapan prinsip - prinsip *good corporate governance*. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan penulisan ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang menganalisis hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan dengan cara meneliti data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Hasil Penelitian perjanjian yang telah disepakati memang tidak selalu berjalan sesuai dengan kenyataannya. PT. Telkom dalam hal ini bertindak sebagai penyedia layanan IndiHome memiliki kontrak berlangganan IndiHome. Apabila konsumen menyatakan ia merasa dirugikan akibat terjadinya gangguan layanan tersebut dan dapat terbukti pula bahwa konsumen tersebut sedang atau telah mengalami gangguan layanan dan terbukti bahwa gangguan tersebut karena kelalaian PT. Telkom, maka akan diberikan ganti rugi berupa benefit seperti gratis berlangganan dibulan berikutnya atau tidak membayar sesuai dengan ketentuan di bulan berikutnya. Jika pelaku usaha mengabaikan hak-hak konsumen maka dalam hal ini konsumen dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam kasus ini PT. Telkom tidak melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang didasarkan pada asas kepastian hukum yang dimaksudkan supaya pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Dengan tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha maka hal tersebut melanggar hak-hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga melanggar asas keadilan, yang mana asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Kata kunci: *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, indihome, Telkomsel.

ABSTRACT

*Title : LEGAL ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION OF INDIHOME
CUSTOMERS IN THE APPLICATION OF GOOD CORPORATE
GOVERNANCE PRINCIPLES*

The purpose of the study is to know and analyze the rights of Indihome consumers in terms of agreed standard services based on tariffs/networks based on the principles of good corporate governance and to find out and analyze the implementation of Indihome's responsibilities as business actors in accordance with the principles of consumer protection in the application of the principles of good corporate governance. The type of research used in the preparation of this writing is normative juridical research, which is research that analyzes the law decided by judges through the court process by examining secondary data consisting of primary legal material, secondary legal material, and tertiary legal material. Research results agreements that have been agreed do not always run in accordance with reality. PT. Telkom in this case acts as an IndiHome service provider having an IndiHome subscription contract. If the consumer states that he feels aggrieved due to the service interruption and it can also be proven that the consumer is or has experienced service interruption and it is proven that the disruption is due to the negligence of PT. Telkom, then compensation will be given in the form of benefits such as free subscription in the following month or not paying according to the provisions in the following month. If business actors ignore consumer rights, in this case consumers are protected by the Consumer Protection Law. In this case PT. Telkom does not perform its obligations as a business actor according to Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which is based on the principle of legal certainty which is intended so that business actors and consumers obey the law and obtain justice in the implementation of consumer protection, and the state guarantees legal certainty. By not fulfilling the obligations of business actors, it violates consumer rights regulated in Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and also violates the principle of justice, where the principle of justice is intended so that the participation of all people can be realized optimally and provide opportunities for consumers and business actors to obtain their rights and carry out their obligations fairly.

Key Word: GOOD CORPORATE GOVERNANCE, indihome, Telkom