

**ANALISIS PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN
DALAM JASA LAYANAN INTERNET *IndiHome*
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19
(Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum
(S.H.) Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

**TIRZA MARIANI CLAUDYA
1840050042**



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

VISI DAN MISI

A. Visi Progam Studi Ilmu Hukum

Menjadi Program Studi Ilmu Hukum yang unggul di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di kawasan Asia yang peka dan antisipatif terhadap segala perubahan dalam era globalisasi sesuai nilai-nilai kristiani dan Pancasila.

B. Misi Progam Studi Ilmu Hukum

- A. Mempersiapkan lulusan yang peka dan antisipatif terhadap perubahan dan masalah-masalah hukum dan sosial dalam masyarakat.
- B. Mengembangkan dan melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas dengan penguasaan ilmu dan teknologi yang bersifat interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat khususnya di Asia.
- C. Melaksanakan dan mengembangkan penelitian berbasis problem solving dalam berbagai masalah-masalah hukum dan sosial dalam masyarakat untuk dapat mencarikan dan menawarkan solusi penyelesaian yang terbaik.
- D. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat demi peningkatan kesadaran hak dan kesadaran hukum anggota masyarakat demi peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

NILAI-NILAI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

1. Rendah Hati (*Humility*) | Filipi 2:3b

“Sebaliknya hendaklah dengan rendah hati yang seorang menganggap orang lain lebih utama dari pada dirinya sendiri;...”

2. Berbagi dan Peduli (*Sharing and Caring*) | Ibrani 10:24

“Dan marilah kita saling memperhatikan supaya kita saling mendorong dalam kasih dan dalam pekerjaan baik.”

3. Disiplin (*Discipline*) | Efesus 5:16

“dan pergunakanlah waktu yang ada, karena hari-hari ini adalah jahat.”

4. Profesional (*Professional*) | Matius 25:2

“Maka kata tuannya itu kepadanya: Baik sekali perbuatanmu itu, hai hambaku yang baik dan setia; engkau telah setia dalam perkara yang kecil, aku akan memberikan kepadamu tanggung jawab dalam perkara yang besar. Masuklah dan turutlah dalam kebahagiaan tuanmu.”

5. Bertanggung Jawab (*Responsibility*) | Matius 25:2

“Maka kata tuannya itu kepadanya: Baik sekali perbuatanmu itu, hai hambaku yang baik dan setia, engkau telah setia memikul tanggung jawab dalam perkara yang kecil, aku akan memberikan kepadamu tanggung jawab dalam perkara yang besar. Masuklah dan turutlah dalam kebahagiaan tuanmu.”

6. Berintegritas (*Integrity*) | Amsal 19:1

“Lebih baik seorang miskin yang bersih kelakuannya daripada seorang yang serong bibirnya lagi bebal.”



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tirza Mariani Claudya
NIM : 1840050042
Program Studi : Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul ” Analisis Pemenuhan Kewajiban Konsumen Dalam Jasa Layanan Internet *Indihome* Selama Masa Pandemi Covid-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)” 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. 12 Februari 2022



(Tirza Mariani Claudya)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“Analisis Pemenuhan Kewajiban Konsumen Dalam Jasa Layanan Internet Indihome Selama Masa Pandemi Covid-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”

Oleh:

Nama : Tirza Mariani Claudya
NIM : 1840050042
Program Studi : Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 12 Februari 2022

Menyetujui:

Pembimbing I

(Dr. Hulman Panjaitan.,S.H.,M.H)
NIDN: 0020096802

Pembimbing II

(Tomson Situmeang.,S.H.,M.H)
0325028101

Ketua Program Studi

(Dr. Poltak Siringoringo.,S.H.,M.H.)

Dekan



(Dr. Hulman Panjaitan.,S.H.,M.H)



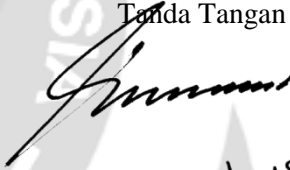


UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Pada Tanggal 12 Februari 2022 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Tirza Mariani Claudya
NIM : 1840050042
Program Studi : Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pemenuhan Kewajiban Konsumen Dalam Jasa Layanan Internet *Indihome* Selama Masa Pandemi Covid-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.	Sebagai Ketua	
2. Tomson Situmeang, S.H., M.M., M.H.	Sebagai Anggota	
3. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 12 Februari 2022

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM JASA LAYANAN INTERNET *IndiHome* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat strata satu pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

NAMA : TIRZA MARIANI CLAUDYA


NIM : 1840050042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 12 Februari 2022 dan dinyatakan telah lulus dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum (S1).


Susunan Tim Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II

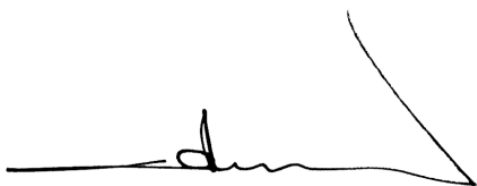


(Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.)



(Tomson Situmeang, S.H., M.H.)

Pembimbing III



(Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA)

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

PESERTA UJIAN

NAMA : TIRZA MARIANI CLAUDYA
NIM : 1840050042

ANALISIS PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM JASA LAYANAN INTERNET *IndiHome* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.)



(Tomson Situmeang, S.H., M.H.)

Mengetahui,

Kepala Departemen Program Kekhususan
Hukum Ekonomi



(Thomas Abbon, S.H., M.H.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tirza Mariani Claudya

NIM : 1840050042

Fakultas : Fakultas Hukum

Program Studi : Hukum

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : ” Analisis Pemenuhan Kewajiban Konsumen Dalam Jasa Layanan Internet *Indihome* Selama Masa Pandemi Covid-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) ”.

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 Noneksklusif 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 Perundangan-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.

Dibuat di Jakarta

Pada Tanggal 12 Februari 2022

Yang menyatakan

Tirza Mariani Claudya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena skripsi ini penulis persambahkan sepenuhnya kepada-Nya, bahkan karena pimpinan dan penyertaan Allah maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan untuk mencapai derajat Strata Satu (S-1) pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian normatif empiris, yakni menggambarkan dan menganalisis hal-hal yang berhubungan pemenuhan kewajiban konsumen *IndiHome* selama masa Pandemi Covid-19.

Penulis juga menyadari akan keterbatasan dan kekurangan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan demi untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini di masa yang akan datang. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 12 Februari 2022

Penulis



Tirza Mariani Claudya

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA. Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
2. Bapak Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia serta Dosen Pembimbing Pertama.
3. Ibu L. Elly A.M. Pandiangan, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Dr. Poltak Siringoringo, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. Bapak Tomson Situmeang, S.H., M.H. Selaku Plt. KA Program Studi serta Dosen Pembimbing II penulis yang telah senantiasa meluangkan waktu memberikan bimbingan.
6. Bapak Paltiada Saragi, S.H., M.H. Selaku Narasumber I yang telah bersedia membantu dalam perspektif akademisi terhadap penelitian skripsi ini.
7. Bapak Jeremiah Tampubolon, S.H., M.H., Selaku Narasumber II yang telah bersedia membantu dalam tahap penelitian skripsi.
8. Ibu dr. Tuti Ona, MARS., Bapak Feber Suhendra, S.T., M.M., Selaku Wali Orang Tua, serta Berto yang telah memberikan, dukungan dan doa serta semua fasilitas yang diperlukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Ibu Melda Siagian, S.H. selaku kakak tertua yang turut senantiasa memberi dukungan dan doa.
10. Keluarga besar Siagian Op. Gesong yang senantiasa memberikan, dukungan

dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

11. Kepada Rizka Amalia S.Ikom., Nada Fadila, S.Ked., Melati Septyana.S.Ikom., Dizza Nur Rahma, yang telah baik untuk selalu menyemangati penulis dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi
12. Kepada Justice Tarukdatu, Christian Joshua Selaku Teman Seperlombaan Debat UKI yang telah memberikan dukungan sampai selesainya skripsi.
13. Kepada Rebecca Deborah dan Sophie Aritonang Selaku teman seperbimbingan yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
14. Kepada Putu George Matthew Simbolon dan Lawrence Averino yang sudah memberikan nasehat dalam segala hal kepada penulis.
15. Kepada Rr.Wedya Atmaja yang telah membantu penulis dalam sistematika penulisan skripsi.
16. Kepada Brigitta Vriddhi Olivia yang sudah sempat meluangkan waktunya untuk menemani penulis hingga tahap sidang akhir skripsi.
17. Kepada Damerista selaku senior selaku pengingat penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
18. Kepada teman penulis lainnya yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Kepada yang sudah sering mendengarkan keluh kesah penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhir penulisan ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisannya yang sangat jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat

penulis harapkan, demi kesempurnaan penulisan ini dimasa yang akan mendatang
semoga Tuhan menbalas jasa baik yang telah di sumbangkan oleh semua pihak
Amin.

Jakarta, 12 Februari 2022

Penulis



Tirza Mariani Claudya



DAFTAR ISI

VISI DAN MISI.....	I
NILAI-NILAI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA.....	II
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	III
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	IV
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	V
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	IV
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XII
ABSTRAK	XIII
ABSTRACT.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep.....	8
1. Kerangka Teori	8
2. Kerangka Konsep.....	8
F. Metode Penelitian	11
1. Jenis Penelitian.....	11
2. Teknik Pendekatan.....	11
2. Sumber Data.....	12
3. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	13
4. Teknik Pengumpulan Data.....	14
5. Analisis Data.....	14
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, Perilaku Konsumen.....	16
B. Pengertian Perilaku Konsumen.....	20
C. Teori Perilaku Konsumen	23
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	24
E. Hak Dan Kewajiban Dalam UU RI No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	25
F. Batasan Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	27
G. Jasa Layanan Internet <i>IndiHome</i>	30

H. Masa Pandemi Covid-19	33
I. Perjanjian	35
1. Pengertian Perjanjian	35
J. Perjanjian Dalam Hukum Perdata	37
K. Pelaksanaan Perjanjian	41
L. Unsur-Unsur Dalam Perjanjian	42
M. Jenis - Jenis Perjanjian	48
1. PERJANJIAN BERNAMA (NOMINAT)	48
2. PERJANJIAN TIDAK BERNAMA	49
N. Perjanjian Baku Konsumen	50
O. Perjanjian Elektronik	53
P. Teori Kepastian Hukum	55
BAB III PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME SELAMA MASA PANDEMI	59
COVID-19	59
A. Hubungan Hukum Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Layanan Internet <i>IndiHome</i>	59
B. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999	62
C. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Kontrak Berlangganan <i>IndiHome</i>	66
D. Hak dan Kewajiban Menurut Perjanjian <i>IndiHome</i>	70
E. Kewajiban dan Tanggung Jawab Konsumen <i>IndiHome</i> Terhadap Pelaku Usaha	74
BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN JASA LAYANAN INTERNET INDIHOME DI MASA PANDEMI COVID-19	76
A. Faktor Pendukung Pemenuhan Kewajiban Konsumen Jasa Layanan Internet <i>IndiHome</i> Masa Pandemi Covid-19	80
B. Faktor Penghambat Pemenuhan Kewajiban Konsumen Jasa Layanan Internet <i>IndiHome</i> Masa Pandemi Covid-19	84
C. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Pemenuhan Kewajiban Konsumen Jasa Layanan Internet <i>IndiHome</i> Masa Pandemi Covid-19	89
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Strategi mengatasi faktor penghambat Pemenuhan Kewajiban Konsumen Jasa Layanan Internet <i>IndiHome</i> Masa Pandemi Covid-19.....	91
---	----



ABSTRAK

- A. Nama : Tirza Mariani Claudya
B. NIM : 18.400.500.42
C. Judul : ANALISIS PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM JASA LAYANAN INTERNET *IndiHome* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 (Ditinjau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)
D. Dosen Pembimbing : 1. Dr.Hulman Panjaitan,S.H.,M.H.
2. Tomson Situmeang,S.H.,M.H.
E. Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
F. Daftar Bacaan : Buku, Jurnal, Internet, Undang-Undang
G. Jumlah Halaman : i + 112 halaman
H. Kata kunci : Konsumen, Pelanggan IndiHome, Kontrak Berlangganan, Kepastian Hukum.
I. Ringkasan Isi :

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pemenuhan kewajiban konsumen jasa layanan internet IndiHome selama masa Pandemi Covid-19 dengan tinjauan menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan acuan akan teori konsumen, teori perilaku konsumen, teori kepastian hukum dalam perlindungan konsumen serta kajian mengenai perjanjian dalam kontrak berlangganan IndiHome.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam kontrak berlangganan IndiHome jasa layanan internet *IndiHome* termasuk dalam perjanjian baku, karena telah memenuhi ciri-ciri perjanjian baku secara teoritis telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Penelitian ini juga menunjukkan akan faktor pendukung, penghambat yang oleh pelanggan IndiHome dalam memenuhi kewajibannya. Peneliti memberikan strategi upaya dalam meningkatkan agar antara kewajiban dan hak antar pelaku usaha dan pelanggan IndiHome di dalam peningkatan kualitas layanan serta saran hadinya *Standard Operating Procedure* dari pihak pelaku usaha. Penelitian ini akan lebih baik dengan hadirnya studi lanjutan yang melibatkan pihak manajemen IndiHome untuk memberikan data terkait upaya lanjutan dari sisi pelaku usaha dalam pemenuhan kewajiban pelanggan IndiHome selama masa Pandemi Covid-19.

Jakarta, 07 Februari 2022



Tirza Mariani Claudya

ABSTRACT

- A. Name : Tirza Mariani Claudia
B. Student's Number Identity : 18.400.500.42
C. Title : ANALYSIS OF CONSUMER OBLIGATION FULFILLMENT INTERNET SERVICES *IndiHome* DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Reviewed according to the Rule of Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection)
D. Supervisor : 1. Dr.Hulman Panjaitan, S.H.,M.H.
2. Tomson Situmeang, S.H., M.H.
E. Specialty Program : Economic Law
F. Reading List : Books, Journals, *Articles*, *Online*, Rule of Law
G. Number of pages : i +112 pages
H. Keywords : Consumers, IndiHome Customers, Contracts, Legal Assurance

I. Summary of Contents:

This study aims to review the fulfillment of the obligations of consumers of Internet services *IndiHome* during the Covid-19 Pandemic by enacting the Republic of Indonesia Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study uses references to consumer theory, consumer behavior theory, legal certainty theory in consumer protection, and studies of agreements in IndiHome subscription contracts.

The results show that, in the IndiHome subscription contract, the IndiHome internet service is included in the standard agreement, because it has fulfilled the standard agreement requirements, theoretically, it has fulfilled the provisions of Article 1320 of the Civil Code regarding the legal requirements of an agreement. This research also shows the supporting factors, obstacles that IndiHome customers can fulfill in fulfilling their obligations. Researcher on the strategy of efforts to improve the obligations and rights between business actors and IndiHome customers in improving the quality of services and suggestions for having Standard Operating Procedures from the business actors. This research will be better by presenting a follow-up study involving the management of IndiHome to provide data regarding further efforts from the side of business actors in fulfilling the obligations of IndiHome customers during the Covid-19 pandemic.

Jakarta, 07 February 2022

Author



Tirza Mariani Claudya