



LAMPIRAN

PEDOMAN OBSERVASI

1. Identitas Observasi

- a. Tempat yang diamati : 1. PT. Telkom Witel Sultra
2. Customer atau Pelanggan IndiHome
- b. Hari, Tanggal : Selasa, 4 September 2023
- c. Waktu : Pukul 10.00 – Selesai

2. Aspek – Aspek Yang Diamati

- a. Lokasi Penelitian
- b. Realitas proses penagihan biaya produk IndiHome terhadap pelanggan PT. Telkom Witel Sultra
- c. Tantangan dan peluang yang dihadapi PT. Telkom Witel Sultra dalam menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome
- d. Proses penagihan biaya produk IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra menurut hukum islam

3. Lembar Observasi

No	Aspek Yang Diamati	Keterangan	
		Sudah	Belum
1	Pengamatan terhadap kondisi lokasi penelitian		
2	Pengamatan terhadap realitas proses penagihan biaya produk IndiHome		
3	Pengamatan terhadap tantangan yang		

	di hadapi CTB dalam menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome		
--	--	--	--



Lampiran

INSTRUMEN WAWANCARA

Narasumber : Siti. Syarmila
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Team Leader
Waktu dan Lokasi : 20 Oktober 2023 di Kantor PT Telkom Witel Sultra,
Pukul 10.00 Wita



Topic Wawancara : Realitas proses penagihan biaya produk IndiHome terhadap pelanggan PT. Telkom Witel Sultra

1. Bagaimana PT. Telkom Witel Sultra saat ini menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome? Bisakah Anda menjelaskan langkah-langkahnya?

Jawaban : untuk menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome langkah awal yang digunakan, yaitu :

- a) Pertanggal 5 didistribusi WO/data tunggakan pelanggan dari Telkom Pusat ke Telkom cabang
- b) Setelah Telkom cabang sudah menerima WO/Data tunggakan Pelanggan, kemudian saya selaku TL membangikan WO/Data tunggakan pelanggan ke CTB untuk mereka melaksanakan tugasnya masing-masing yaitu carring atau visiting ke pelanggan yang memiliki tunggakan 2 bulan atau yang biasa di sebut dengan pelanggan PraNPC

2. Bagaimana perusahaan menangani kasus-kasus khusus dalam penagihan biaya IndiHome yang melibatkan pelanggan dengan situasi keuangan yang sulit?

Jawaban : Biasanya kami dari pihak perusahaan memiliki kebijakan khusus yang bertujuan untuk membantu pelanggan yang menghadapi kesulitan keuangan. Beberapa langkah yang biasanya dilakukan dalam menangani kasus-kasus khusus dalam penagihan biaya IndiHome yang melibatkan pelanggan dengan situasi keuangan yang sulit, yaitu:

- a) Program keringanan pembayaran
 - b) Penundaan atau perpanjangan waktu pembayaran
 - c) Rundungan dan negosiasi
3. Dalam hal etika bisnis, apa langkah-langkah yang perusahaan ambil untuk memastikan bahwa proses penagihan biaya IndiHome berjalan dengan baik ?

Jawaban : Dalam konteks etika bisnis, perusahaan biasanya mengambil langkah-langkah tertentu untuk memastikan bahwa proses penagihan biaya IndiHome berjalan dengan baik sambil memperhatikan keadilan, transparansi,

dan keterbukaan kepada pelanggan. Beberapa langkah yang umumnya diambil meliputi:

- a) Penyampaian tagihan yang jelas
- b) Keterbukaan tentang kebijakan batas waktu pembayaran
- c) Opsi pembayaran yang beragam
- d) Layanan pelanggan yang responsif contohnya seperti call center 147
- e) Kepatuhan Hukum yaitu memastikan bahwa proses penagihan mematuhi regulasi dan hukum yang berlaku dalam industri telekomunikasi.

Upaya untuk memastikan bahwa proses penagihan biaya IndiHome dilakukan dengan etika bisnis yang baik akan membantu membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan serta memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

4. Bagaimana perusahaan merespon umpan balik atau keluhan pelanggan terkait penagihan biaya produk IndiHome ?

Jawaban : Perusahaan biasanya memiliki proses yang terstruktur untuk menanggapi umpan balik atau keluhan pelanggan terkait penagihan biaya produk IndiHome. Beberapa langkah yang umumnya diambil untuk merespons umpan balik atau keluhan pelanggan meliputi:

- a) Penerimaan keluhan layanan pelanggan yaitu perusahaan biasanya memiliki tim layanan pelanggan yang siap menerima keluhan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, atau formulir online.
- b) Pencatatan dan evaluasi:

- Pencatatan Detail Keluhan: Tim layanan pelanggan mencatat dengan cermat semua detail keluhan yang diterima dari pelanggan.
 - Evaluasi Keluhan: Keluhan dievaluasi untuk memahami sumber masalah dan dampaknya terhadap proses penagihan.
- c) Tanggapan yang Cepat dan Personal
- Respon Cepat: Perusahaan berupaya memberikan tanggapan secepat mungkin terhadap keluhan yang masuk.
 - Pendekatan Personal: Mungkin ada upaya untuk menanggapi setiap keluhan secara personal, menunjukkan bahwa perusahaan menghargai kekhawatiran pelanggan.
- d) Penyelesaian Masalah
- Investigasi dan Perbaikan: Tim yang berwenang melakukan investigasi mendalam terhadap keluhan untuk menemukan solusi yang tepat.
 - Tindakan Perbaikan: Langkah-langkah diambil untuk memperbaiki masalah yang mungkin timbul dalam proses penagihan.
- e) Umpan Balik Lanjutan
- Pengembalian Umpan Balik: Perusahaan biasanya mengembalikan umpan balik kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk memastikan kepuasan mereka dengan penyelesaian yang diberikan.
 - Pembaruan Kebijakan atau Prosedur: Jika perlu, perusahaan dapat memperbarui kebijakan atau prosedur penagihan berdasarkan umpan balik yang diterima.
- f) Pembelajaran dan Peningkatan

- Analisis dan Pembelajaran: Perusahaan menggunakan keluhan sebagai peluang untuk belajar dan meningkatkan proses penagihan di masa mendatang.
- Komitmen terhadap Peningkatan: Berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari keluhan pelanggan.

Tanggapan yang efektif terhadap umpan balik atau keluhan pelanggan tidak hanya membantu menyelesaikan masalah tertentu, tetapi juga memperkuat hubungan dengan pelanggan dan menciptakan persepsi positif tentang komitmen perusahaan terhadap pelayanan yang baik.



LAMPIRAN

Narasumber : Sania

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Caring Territory Base (CTB)

Waktu dan Lokasi : 20 Oktober 2023 di PT Telkom Witel Sultra Pukul 11.00



Topic Wawancara : Tantangan dan peluang yang di hadapi PT. Telkom Witel Sultra dalam menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome

1. Apa langkah awal yang dilakukan CTB sebelum turun visiting ke rumah pelanggan ?

Jawaban : yang dilakukan CTB sebelum turun visiting ke rumah pelanggan yaitu terlebih dahulu CTB meminta alamat lengkap, trancking odp dan lokasi rumah pelanggan, dan foto bangunan rumah pelanggan ke HD Telkom Akses

2. Langkah apa yang dilakukan CTB ketika sudah visiting ke rumah pelanggan dan bertemu dengan pelanggan tersebut ?

Jawaban : yang dilakukan CTB ketika bertemu dengan pelanggan PraNPC, yaitu:

- a) Memperkenalkan diri nama dan perusahaan tempat kita bekerja
 - b) Menanyakan kabar pelanggan terlebih dahulu
 - c) Menanyakan kepada pelanggan perihal kendala yang dialami sehingga telat membayar IndiHome
 - d) Memberitahukan surat tagihan ke pelanggan
 - e) Menjelaskan isi surat tagihan ke pelanggan
 - f) Menawarkan penghapusan denda atau pemberian diskon tagihan ke pelanggan, sesuai dengan masalah keuangan yang di hadapi oleh pelanggan
 - g) Membuat janji bayar ke pelanggan
3. Langkah apa yang dilakukan CTB jika pelanggan PraNPC tidak sedang berada dirumah ?

Jawaban : langkah yang dilakukan CTB jika pelanggan PraNPC tidak sedang berada dirumah, yaitu:

- a) Menghubungi pelanggan melalui via telfon biasa atau whatsapp
- b) Mengirimkan pelanggan surat tagihan via whatapps atau email
- c) Membuat janji bayar ke pelanggan
- d) Lakukan kunjungan kedua kalinya kerumah pelanggan

4. Apakah setelah CTB melakukan visiting ke rumah pelanggan CTB membuat laporan kunjungan ?

Jawaban : ya, laporan kunjungan yang di input by sistem aplikasi yang dimana CTB di pantau secara langsung oleh kantor pusat, nama aplikasi yang digunakan yaitu aplikasi SmartCair yang didalam aplikasi disebut VOC (Voice Of Customer) Hasil **carring** pelanggan biasanya terkait kendala pembayaran tagihan



Lampiran

Narasumber : Rinjani

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Customer atau pelanggan IndiHome

Waktu dan Tempat : Rumah pelanggan beralamat di Jl. Poros Konda Desa Konda Satu Pukul. 13.33



Topic Wawancara : Penagihan Biaya Produk IndiHome PT. Telkom Witel Sultra

1. Bagaimana pengalaman anda sebagai pelanggan dalam proses penagihan biaya produk IndiHome dari petugas PT. Telkom Witel Sultra ?

Jawaban : pengalaman saya sebelumnya saya belum pernah menunggak dan saya kira IndiHome itu dibayar dulu baru dipakai jaringannya dan makanya

saya kaget ketika ada petugas yang datang kunjungan langsung ke rumah saya perihal tagihan IndiHome

2. Apakah Anda merasa bahwa PT. Telkom Witel Sultra telah memberikan informasi yang cukup jelas dan transparan tentang biaya-biaya IndiHome?

Jawaban : iya, cukup jelas yang tadinya saya belum mengerti mengenai tagihan IndiHome, sekarang saya jadi paham dan jumlah total tagihan yang harus dibayarkan

3. Bagaimana pandangan Anda tentang hak-hak konsumen dalam konteks produk IndiHome, terutama dalam aspek penagihan biaya?

Jawaban : Hak-hak konsumen menurut saya sudah baik dan sangat penting dalam setiap layanan, termasuk layanan seperti IndiHome. Dalam konteks produk tersebut, hak-hak konsumen harus dihormati dan dilindungi dengan baik, terutama terkait dengan penagihan biaya yang jelas dan penanganan gangguan yang sudah baik dan cepat ketika terjadi gangguan IndiHome dirumah saya

4. Bagaimana Anda melihat peran PT. Telkom Witel Sultra sebagai perusahaan besar di Indonesia dalam memperlakukan pelanggan dengan adil dalam hal penagihan biaya produk IndiHome?

Jawaban : Sebagai perusahaan besar di Indonesia, PT. Telkom memiliki tanggung jawab yang besar untuk memperlakukan pelanggan dengan adil, terutama dalam hal penagihan biaya produk IndiHome di wilayah Sulawesi Tenggara (Sultra). Perusahaan sebesar Telkom harus mematuhi standar tinggi

dalam memperlakukan pelanggan dengan integritas, transparansi, dan keadilan.



Lampiran

Narasumber : Abdullah

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Customer atau pelanggan IndiHome

Waktu dan Tempat : Asrama Brimob beralamat di Jl. Brigjen Katamso, Baruga
Pukul 14.13



1. Bagaimana pengalaman anda sebagai pelanggan dalam proses penagihan biaya produk IndiHome dari petugas PT. Telkom Witel Sultra ?

Jawaban : pengalaman saya dalam penggunaan IndiHome yaitu sangat baik dan mendapatkan layanan internet yang kencang beda dari provider lainnya, sangat baik juga ketika saya bermain game diasrama, tetapi saya kurang memahami bahwa penggunaan IndiHome itu ternyata digunakan dulu baru

muncul tagihannya dibulan berikutnya. Saya kira penggunaannya dibayar dulu baru dipakai jaringan internetnya.

2. Apakah Anda merasa bahwa PT. Telkom Witel Sultra telah memberikan informasi yang cukup jelas dan transparan tentang biaya-biaya IndiHome?

Jawaban : ya, sangat jelas. Dikarenakan setiap bulan saya selaku pelanggan telah menerima email atau whatsapp peringatan untuk membayar tagihan IndiHome tepat waktu untuk menghindari layanan IndiHome isolir atau terblokir

3. Hal apa yang membuat anda sebagai pelanggan IndiHome tidak membayar tepat waktu ?

Jawaban : hal yang membuat saya tidak membayar tepat waktu yaitu karena lupa akibat kesibukkan kerjaan dan biasanya saya ditugaskan untuk jaga keluar kota, serta saya tidak sempat lapor ke layanan IndiHome untuk pemberhentian layanan sementara.

4. Apakah layanan IndiHome anda pernah mengalami gangguan ?

Jawaban : ya, pernah

5. Apakah anda mendapatkan pelayanan yang cepat saya IndiHome anda mengalami gangguan ?

Jawaban : ya sangat cepat karena saya langsung menghubungi call center gangguannya dan dijanjikan pengerjaannya 1x24jam, tetapi belum cukup 1x24jam teknisi yang mengatasi gangguan IndiHome saya sudah datang dan IndiHome saya sudah normal kembali

6. Bagaimana Anda melihat peran PT. Telkom Witel Sultra sebagai perusahaan besar di Indonesia dalam memperlakukan pelanggan dengan adil dalam hal penagihan biaya produk IndiHome?

Jawaban : Iya saya melihat sangat penting bagi perusahaan sebesar Telkom untuk menjaga reputasi dan kepercayaan pelanggan dengan memperlakukan mereka dengan adil dan memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini dapat mencakup kebijakan penagihan yang transparan, layanan pelanggan yang responsif, dan komitmen untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efisien.



Detail Permintaan

No. Permintaan : 62901494
 Jenis Permohonan : Pasang Baru (PSB)

Data Pelanggan

Nama Pelanggan : Muhammad Adnan alfaro dakara
 Tipe Pelanggan : Residensial
 No. KTP : 7410021106000001
 Alamat Instalasi : BTN Safira Indah Blok C13, kelurahan Rahandouna , Kecamatan Poasia Kota, Kendari, Sulawesi Tenggara
 Alamat Pelanggan : MATA KEL MATA KEC KAMBOWA KAB BUTON UTARA SULTRA
 Kode Pos : 93672
 Kota : BUTON UTARA
 No. Telepon :
 No. Handphone : 085254654049
 Email : adnanalfaro577@gmail.com

Layanan IndiHome

Nomor Telepon / Internet : 04013190936 / 172202832877
 Produk Layanan : FIBER
 Paket : 2 Play
 - BWY DL ~ Saluran Dua Arah(BothWay)
 - C16059 11 Abodemen 0
 - C16059 ~ CS16 - Perangkat Modem & ONT (Internet)
 - C21172 11 Abodemen 0
 - C21172 ~ CS21 - IndiHome 2P ODP Hitam Hijau 2021 (INET)
 - C21173 1 Abodemen 0
 - C21173 ~ CS21 - IndiHome 2P ODP Hitam Hijau 2021 (PHONE)
 - IN50 ~ Free Lokal dan SLJJ 50 Menit ~ C21173
 - INETFL30M ~ New Internet Value 30 Mbps ~ C21172
 - SWONT ~ Biaya Sewa ONT ~ C16059 (Internet)
 - UNL ~ Internet-Link Unlimited Internet Usage ~ C21172
 Kecepatan : 30 Mbps
 Perangkat : 0
 Fitur Tambahan :

BIAYA BULANAN	
Biaya Paket IndiHome : Rp. 245.000	Biaya Sewa Perangkat (CPE) : Rp. 30.000
Biaya Paket Tambahan (add-on) : Rp. 0	
Total Biaya Bulanan Rp. 275.000 (Terbilang : dua ratus tujuh puluh lima ribu Rupiah)	
Biaya Bayar di Depan	
Biaya Pembelian CPE : Rp. 0	Biaya Instalasi : Rp. 0
	Uang Jaminan CPE : Rp. 0
Biaya Pasang Baru (PSB) IndiHome : Rp. 150.000	
Total Biaya Bayar di Depan Rp. 150.000 (Terbilang : seratus lima puluh ribu Rupiah)	
Catatan:	

KETENTUAN TAMBAHAN (WAJIB DIBACA)

- Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagihkan setelah perangkat terpasang di rumah PELANGGAN dan berstatus *completed non* aktif serta TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB.
- Biaya sewa perangkat CPE Layanan IndiHome akan dicantumkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome setiap bulannya.
- PELANGGAN yang menghendaki instalasi tambahan dikenakan biaya instalasi tambahan yang akan ditagihkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berikutnya.
- Harga dan jumlah *channel* dan *Mini Pack* IndiHome TV dapat dilihat di www.IndiHome.co.id atau melalui *channel* lainnya.
- Seluruh tagihan (termasuk Biaya Layanan IndiHome, Biaya PSB, Uang Jaminan CPE, serta tagihan tunggakan dan denda yang berlaku) kepada PELANGGAN, belum termasuk PPN sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.
- Biaya meterai akan ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi, maka Layanan IndiHome akan aktif di sistem internal TELKOM namun belum dapat digunakan oleh PELANGGAN (Status *Completed Non Aktif*), sampai dengan PELANGGAN membayarkan Biaya PSB kepada TELKOM.
- Layanan IndiHome akan dapat digunakan oleh PELANGGAN (Status *Completed Aktif*) setelah TELKOM menerima Biaya PSB.
- PELANGGAN mulai membayar Biaya Layanan IndiHome terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh PELANGGAN karena PELANGGAN belum membayar Biaya PSB). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
- PELANGGAN akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila: (i) PELANGGAN memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*.
- Dalam hal PELANGGAN bermaksud berhenti berlangganan Layanan IndiHome, maka PELANGGAN wajib melunasi tagihan Biaya Layanan IndiHome (yang telah jatuh tempo dan/atau tunggakan Biaya Layanan IndiHome), serta membayarkan Uang Titipan kepada TELKOM sebesar pemakaian Layanan IndiHome PELANGGAN pada bulan berjalan secara proporsional (pro rata). Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome pada bulan berjalan (yang terbit di awal bulan berikutnya) lebih besar dari Uang Titipan yang telah dibayarkan, maka PELANGGAN diharuskan melunasi sisa tagihan Biaya Layanan IndiHome tersebut.
- PELANGGAN bersedia mengaktifkan SSID wifi.id (khusus layanan internet). Bila tidak bersedia, silahkan menghubungi 147 atau menghubungi TELKOM dengan menggunakan aplikasi myIndiHome.
- PELANGGAN diperbolehkan menawarkan wifi.id kepada pihak lain sesuai ketentuan teknis TELKOM yang berlaku dan kesepakatan dengan TELKOM.
- Pelanggan IndiHome Fiber dengan minimal kecepatan 10 Mbps (3p atau 2p atau 1p) dikenakan ketentuan *Fair Usage Policy* dengan rincian ketentuan yang ada di www.IndiHome.co.id.
- Kontrak Berlangganan ini digunakan sebagai dasar untuk penambahan Layanan IndiHome (*Add On*), modifikasi layanan lainnya, baik yang ada biaya maupun yang tidak ada biaya).
- TELKOM tidak melayani transaksi secara tunai selain di Plaza Telkom. Bila ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon diabaikan.
- Besaran tagihan bulanan, Konten pada IndiHome TV, biaya sewa perangkat ONT (Optical Network Termination) dan STB (Set Top Box) dapat berubah sewaktu-waktu berdasarkan kebijakan internal TELKOM, dimana rincian perubahan akan diuraikan di www.IndiHome.co.id, dan akan diberitahukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN melalui WhatsApp, SMS, e-mail, aplikasi MyIndiHome dan/atau channel lain yang disediakan TELKOM.
- PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap Jaringan IndiHome dan Layanan IndiHome.
- PELANGGAN wajib membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome tepat waktu. Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran tepat waktu, maka PELANGGAN akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan.

- t. Pelanggaran yang dilakukan oleh **PELANGGAN** terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan ini akan dikenakan sanksi berupa Isolir Layanan IndiHome, denda, *downgrade*, pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome, dan/atau *blacklist*.
- u. **PELANGGAN** menjamin bahwa dirinya adalah cakap hukum dan data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini ditandatangani oleh dirinya atau pihak lain yang sah dan cakap hukum yang bertindak untuk dan atas nama dirinya, serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- v. Syarat dan Ketentuan terlampir merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan.
- w. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh **PELANGGAN** (atau oleh kuasa berdasarkan surat kuasa) dan petugas **TELKOM** yang berwenang.
- x. Istilah-istilah yang diawali dengan atau seluruhnya menggunakan huruf besar memiliki definisi sebagaimana tercantum di dalam Syarat dan Ketentuan (bagian Definisi) terlampir.

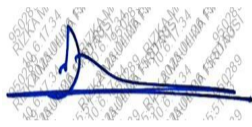
PERNYATAAN PELANGGAN

1. Saya bersedia menerima informasi mengenai layanan dari Telkom Group termasuk namun tidak terbatas pada informasi penggunaan, cara bayar, dan promosi melalui media komunikasi konvensional maupun digital.
2. Saya sudah memahami isi Kontrak Berlangganan termasuk Syarat dan Ketentuan, termasuk aturan terkait larangan dan sanksi bagi **PELANGGAN** serta [kebijakan privasi](#) dalam penggunaan Layanan IndiHome.
3. Saya setuju bahwa **TELKOM** dapat memproses data yang saya berikan secara sukarela ketika registrasi berlangganan Layanan IndiHome termasuk data pribadi yang meliputi antara lain nama, alamat email, nomor telepon, koordinat lokasi, alamat tempat tinggal, foto kartu identitas, swafoto identitas, nomor identitas kependudukan (termasuk namun tidak terbatas pada KTP, KK), untuk tujuan penyediaan Layanan IndiHome kepada saya dan registrasi berlangganan serta informasi layanan jasa Afiliasi **TELKOM** dan dan tujuan-tujuan lain berdasarkan [kebijakan privasi](#) yang diberlakukan oleh **TELKOM** dari waktu ke waktu sebagaimana dimuat pada website www.IndiHome.co.id. Untuk menghindari keraguan-raguan, persetujuan pemrosesan tersebut termasuk pengumpulan, pengiriman dan pengungkapan data saya kepada Afiliasi **TELKOM** untuk disimpan, diakses, dikelola dan diolah juga oleh Afiliasi **TELKOM**, untuk tujuan yang disebutkan di dalam [kebijakan privasi](#) ini.

Saya Setuju untuk terikat dengan seluruh ketentuan yang tercantum Kontrak Berlangganan ini (termasuk Syarat dan Ketentuan Umum dan Syarat dan Ketentuan Khusus sebagaimana terlampir serta serta Pernyataan **PELANGGAN** di atas), dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang tertulis di sini adalah benar adanya.

BUTON UTARA, 15 November 2022

Penanggung Jawab Telkom



GM Telkom EKO RAMANDA HIDAYAT

Pelanggan



Muhammad Adnan alfaro dakara

Syarat dan Ketentuan Umum Layanan IndiHome

Definisi

1. TELKOM adalah Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang dalam hal ini bertindak sebagai penyedia Layanan IndiHome.
2. PELANGGAN adalah perorangan, badan usaha atau badan hukum yang berkedudukan di Indonesia yang telah menandatangani Kontrak Berlangganan dengan TELKOM untuk berlangganan Layanan IndiHome dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul daripadanya.
3. Kontrak Berlangganan adalah kontrak berlangganan Layanan IndiHome antara TELKOM dan PELANGGAN yang berisi data PELANGGAN, data Layanan IndiHome yang dipilih oleh PELANGGAN, Ketentuan Tambahan, Syarat dan Ketentuan serta kebijakan privasi TELKOM yang berlaku, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara TELKOM dan PELANGGAN, termasuk penambahan dan perubahannya dari waktu ke waktu.
4. Syarat dan Ketentuan adalah syarat dan ketentuan ini yang mengatur penyediaan Layanan IndiHome oleh TELKOM kepada PELANGGAN termasuk seluruh penambahan dan perubahannya pada website www.IndiHome.co.id yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan, yang terdiri dari Syarat dan Ketentuan Umum Layanan IndiHome dan Syarat dan Ketentuan Khusus sebagaimana ditambahkan dari waktu ke waktu.
5. Alamat Instalasi adalah lokasi dimana perangkat CPE dipasang sebagaimana yang dicantumkan oleh PELANGGAN dalam Kontrak Berlangganan.
6. Layanan IndiHome adalah layanan TELKOM, baik yang diselenggarakan sendiri oleh TELKOM maupun dengan bekerja sama dengan pihak ketiga, yang terdiri dari IndiHome 1P, IndiHome 2P dan IndiHome 3P termasuk *Add On*.
7. IndiHome Single Play (IndiHome 1P) adalah Layanan IndiHome yang terdiri dari 1 (satu) layanan yaitu Telepon atau Internet.
8. IndiHome Double Play (IndiHome 2P) adalah Layanan IndiHome yang terdiri dari 2 layanan yaitu Telepon dan Internet, atau Telepon dan IPTV, atau IPTV dan Internet.
9. IndiHome Triple Play (IndiHome 3P) adalah Layanan IndiHome baik yang terdiri dari 3 layanan yaitu Telepon, Internet, dan IPTV (dengan atau tanpa fasilitas *Direct To Home (DTH) Transvision*).
10. IndiHome TV/IPTV adalah jenis layanan dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi TELKOM yang menyediakan layanan konvergen radio dan televisi, video, audio, teks, grafik dan data yang disalurkan melalui jaringan protokol internet yang dijamin kualitas layanannya, keamanannya, keahliannya, dan mampu memberikan layanan komunikasi dengan Pelanggan secara 2 (dua) arah atau interaktif
11. Telepon Rumah adalah layanan telepon yang mempermudah komunikasi Pelanggan yang melayani panggilan Lokal, Interlokal, Seluler, dan SLI.
12. Internet adalah layanan high speed internet yang disediakan TELKOM dengan Pelanggan dengan jaringan fiber optic dan/atau teknologi lainnya yang berkembang dari waktu ke waktu.
13. Konten adalah semua bentuk informasi yang dapat berupa tulisan, gambar, visual, suara, animasi, atau kombinasi dari semuanya dalam bentuk digital, termasuk software aplikasi untuk diunduh (download), yang disediakan TELKOM kepada Pelanggan yang dapat diakses melalui Internet dan/atau IndiHome TV/IPTV, termasuk namun tidak terbatas pada channel-channel IndiHome TV/IPTV, Over The Top (OTT), dan bentuk lainnya yang berkembang dari waktu ke waktu.
14. Biaya Pasang Baru (PSB) adalah biaya pemasangan Layanan IndiHome yang ditagihkan setelah perangkat terpasang di rumah PELANGGAN dan berstatus completed non aktif serta TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB.
15. Biaya Layanan IndiHome adalah biaya sebagaimana diatur pada butir 1 pada ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome Syarat dan Ketentuan ini.
16. MyIndiHome adalah *mobile application* milik TELKOM yang dikembangkan dan diperuntukkan bagi PELANGGAN baik untuk layanan fiber maupun non fiber untuk menyampaikan keluhan, mengecek tagihan, melakukan pembelian produk-produk turunan IndiHome, permohonan pemasangan baru, dan keperluan lainnya bagi PELANGGAN seperti modifikasi Layanan IndiHome (seperti *Add On*, mutasi, *upgrade, downgrade*), cek tagihan, lapor gangguan dan poin reward.
17. *Add On* adalah layanan tambahan IndiHome berupa fitur/konten/Jasa Nilai Tambah (Jasnit) seperti IndiHome View, Melon, akses wifi.id *seamless, Minipack* dan *Trend Micro Internet Security* atau layanan lainnya yang disediakan oleh TELKOM dari waktu ke waktu.
18. Jaringan IndiHome adalah jaringan yang digunakan untuk memenuhi Layanan IndiHome baik dengan sistem digital, analog atau *direct to home (DTH)*.
19. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) adalah instalasi jaringan di rumah/gedung dimana perangkat CPE dipasang, mulai dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) hingga ke CPEDan dari CPE perangkat terminal seperti telepon, komputer dan televisi di Alamat Instalasi.
20. *Customer Premises Equipment (CPE)* adalah perangkat milik TELKOM atau mitra TELKOM yang terdiri dari Modem atau *Optical Network Terminal (ONT)* atau *Set Top Box (STB)* atau *Decoder* atau *Low Noise Block (LNB)* yang disewakan kepada PELANGGAN selama PELANGGAN berlangganan Layanan IndiHome dan/atau yang dibeli oleh PELANGGAN (khusus untuk ONT dan/atau STB) berdasarkan Kontrak Berlangganan.
21. Status *Completed Non Aktif* adalah suatu kondisi dimana perangkat CPE sudah terpasang di Alamat Instalasi dan layanan telah aktif di sistem internal TELKOM namun belum dapat digunakan oleh PELANGGAN karena PELANGGAN belum memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran Biaya PSB kepada TELKOM.
22. Status *Completed Aktif* adalah suatu kondisi dimana perangkat CPE sudah terpasang di Alamat Instalasi dan layanan telah aktif di sistem internal TELKOM serta telah dapat digunakan oleh PELANGGAN karena PELANGGAN telah memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran Biaya PSB kepada TELKOM, dan TELKOM menerima pembayaran Biaya PSB dari PELANGGAN.
23. Isolir adalah pemutusan akses Layanan IndiHome sementara waktu karena kondisi-kondisi sebagai berikut (yang mana yang berlaku):
 - a. belum dibayarkannya Biaya PSB sebagaimana dimaksud dalam butir 2 ketentuan Biaya PSB di bawah ini;
 - b. PELANGGAN melewati batas waktu pembayaran tagihan yang ditentukan sebagaimana dimaksud dalam butir 2 ketentuan Sanksi di bawah ini;
 - c. Permintaan PELANGGAN untuk dilakukan isolir sementara sebagaimana dimaksud dalam butir 10 ketentuan Kewajiban PELANGGAN di bawah ini.
24. Uang Titipan adalah uang yang harus dibayarkan oleh PELANGGAN kepada TELKOM pada saat PELANGGAN ingin menghentikan Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini, sebesar pemakaian Layanan IndiHome PELANGGAN pada bulan berjalan secara proporsional (pro rata).
25. Denda Keterlambatan adalah denda yang wajib dibayarkan oleh PELANGGAN kepada TELKOM apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran atas tagihan Biaya Layanan IndiHome sampai dengan batas akhir masa pembayaran yang ditentukan dengan jumlah sebagaimana yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini.
26. Denda Pengakhiran adalah denda yang wajib dibayarkan oleh PELANGGAN kepada TELKOM apabila PELANGGAN berhenti berlangganan dan/atau apabila Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN setiap saat dalam masa 12 (dua belas) bulan pertama terhitung sejak Status *Completed Non Aktif* dengan jumlah sebagaimana yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini.
27. Notifikasi Pembayaran Biaya PSB adalah notifikasi yang dilakukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN untuk melakukan pembayaran Biaya PSB kepada TELKOM.
28. Afiliasi TELKOM adalah anak perusahaan TELKOM yang dikendalikan oleh TELKOM baik langsung maupun tidak langsung.

Kewajiban PELANGGAN

1. Membaca dan memahami isi dan ketentuan Kontrak Berlangganan termasuk seluruh pernyataan atau kesepakatan lainnya antara TELKOM dan PELANGGAN yang dibuat sehubungan dengan Layanan IndiHome, serta seluruh penambahan dan perubahannya yang dibuat dari waktu ke waktu.
2. Membaca, memahami, dan menandatangani seluruh berita acara serta dokumen pendukung lainnya yang diperlukan terkait pemasangan, perbaikan, modifikasi/perubahan perangkat CPE dan Jaringan IndiHome, dan/atau modifikasi/perubahan atau pencabutan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi, yang disampaikan TELKOM dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh TELKOM kepada PELANGGAN.
3. Membayar Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, denda, dan biaya lainnya berdasarkan Kontrak Berlangganan ini, secara tepat waktu.
4. Membayar Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran yang dikenakan kepada PELANGGAN sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
5. Menyediakan IKR/G dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE Layanan IndiHome di Alamat Instalasi.
6. Memberikan izin kepada TELKOM dan/atau pihak yang ditunjuk oleh TELKOM untuk memasuki lokasi Alamat Instalasi termasuk pekarangan dan/atau rumah PELANGGAN guna melaksanakan proses instalasi, perawatan dan perbaikan gangguan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi.
7. Memelihara instalasi dan perangkat CPE di Alamat Instalasi agar selalu dalam keadaan baik, atas biaya PELANGGAN sendiri.
8. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
9. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindahtanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan IndiHome kepada pihak lain.
10. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud untuk melakukan perubahan paket Layanan IndiHome, berhenti berlangganan Layanan IndiHome untuk sementara waktu, dan/atau memutuskan Layanan IndiHome, dengan cara menghubungi atau mendatangi kantor TELKOM atau menghubungi TELKOM melalui *channel* lainnya yang disediakan oleh TELKOM untuk kepentingan pengurusan perubahan Layanan IndiHome, Isolir sementara atas permintaan PELANGGAN, dan/atau pemutusan Layanan IndiHome tersebut.
11. Menyerahkan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat Instalasi kepada TELKOM, apabila Kontrak Berlangganan berakhir atau diakhiri berdasarkan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
12. Bertanggung jawab dan membebaskan TELKOM dari segala tuntutan/gugatan pihak manapun terkait dengan pelanggaran Kontrak Berlangganan ini oleh PELANGGAN, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan tentang Larangan Bagi PELANGGAN di bawah ini.

Hak PELANGGAN

1. Mendapatkan Layanan IndiHome sesuai dengan Kontrak Berlangganan serta ketentuan teknis TELKOM yang berlaku dari waktu ke waktu.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait Layanan IndiHome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM.
4. Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
5. Mengajukan klaim terhadap tagihan Biaya Layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan teknis TELKOM yang berlaku jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

Tanggung Jawab PELANGGAN

1. PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan TELKOM dari segala tuntutan, dalam hal timbul gugatan atau tuntutan dari pihak ketiga atas setiap penggunaan Layanan IndiHome oleh siapapun di Alamat Instalasi termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. PELANGGAN wajib turut menajaga perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat Instalasi agar kelangsungan Layanan IndiHome berjalan dengan baik.

Larangan bagi PELANGGAN

1. PELANGGAN dilarang melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap Jaringan IndiHome, termasuk namun tidak terbatas pada tunneling.
2. PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari TELKOM.
3. PELANGGAN dilarang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum menyalahgunakan Layanan IndiHome dengan cara melakukan akses melalui komputer dan/atau sistem elektronik apapun, dengan cara dan dengan tujuan apapun tanpa izin TELKOM.
4. PELANGGAN dilarang memberikan hadiah, tips, atau pemberian lainnya kepada *installer* dan/atau *sales* Layanan IndiHome atau pihak lain yang ditunjuk oleh TELKOM terkait pemberian Layanan IndiHome.
5. PELANGGAN dilarang menggunakan Layanan IndiHome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a. Mengganggu atau merusak suatu Jaringan IndiHome atau sistem komputer pihak manapun;
 - b. Pengiriman e-mail secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (*spamming*);
 - c. Memalsukan *e-mail header* atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas PELANGGAN;
 - d. Pelanggaran terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain;
 - e. Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesucilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Negara Republik Indonesia.

Kewajiban TELKOM

1. Menyediakan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan IndiHome kepada PELANGGAN.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, *leaflet*, Plasa TELKOM, 147, dan/atau media lainnya.
4. Memberikan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
5. Memberikan kompensasi kepada PELANGGAN bila Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti terdapat kesalahan pada pengalihan.
6. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN atas setiap pemindahtanganan hak, tanggung jawab, dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan IndiHome berdasarkan Kontrak Berlangganan kepada pihak lain.
8. Menindaklanjuti permintaan PELANGGAN untuk melakukan perubahan paket Layanan IndiHome, penghentian sementara Layanan IndiHome atau pemutusan Layanan IndiHome.

Hak TELKOM

1. Menerima Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, Denda Keterlambatan, Denda Pengakhiran, dan biaya lain yang dikenakan kepada PELANGGAN secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
2. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat Instalasi untuk Layanan IndiHome, apabila PELANGGAN berhenti berlangganan Layanan IndiHome.
3. Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau Jaringan IndiHome dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan Layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, keahliannya, dan keamanan Layanan IndiHome untuk PELANGGAN.
4. Menolak permintaan dan perubahan Layanan IndiHome yang diajukan PELANGGAN, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
5. Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
6. Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
7. Mengelola *Internet Protocol (IP)* baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet Layanan IndiHome yang merupakan milik TELKOM.
8. Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan IndiHome, mendapatkan izin PELANGGAN untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat CPE di Alamat Instalasi.
9. TELKOM berhak melakukan *random visit* ke Alamat Instalasi untuk memastikan data PELANGGAN, ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali Layanan IndiHome atau potensi *fraud* serta penyalahgunaan Layanan IndiHome lainnya.

Larangan TELKOM

- TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap Jaringan IndiHome, kecuali untuk keperluan peningkatan nilai tambah, kualitas, dan keamanan Layanan IndiHome 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 ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan IndiHome, karena:

- a. Kerusakan atau gangguan Layanan IndiHome akibat kesalahan atau kelalaian PELANGGAN;
- b. Perubahan Jaringan IndiHome, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM yang bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian TELKOM;
- c. Kegagalan interkoneksi Jaringan IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
- d. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian Layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM;
- e. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM (*Force Majeure*).

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

1. Biaya Layanan IndiHome terdiri dari:
 - a. Biaya Pasang Baru (PSB), biaya perubahan Layanan IndiHome, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnit, dan biaya terkait lainnya yang berlaku bagi PELANGGAN dari waktu ke waktu (termasuk biaya instalasi tambahan dalam butir 6 di bawah ini);
 - b. Biaya Paket 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/Jasnit, biaya sewa perangkat *CPE*; dan
 - c. Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi, serta denda yang berlaku termasuk Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran.
2. Biaya Layanan IndiHome mulai terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh PELANGGAN karena PELANGGAN belum menerima Biaya PSB). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
3. Pembayaran Biaya Layanan IndiHome ditagihkan dalam satu *invoice (single invoice)*, sehingga pembayaran tagihan Biaya Layanan IndiHome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/sebagian.
4. Informasi mengenai besarannya tagihan Biaya Layanan IndiHome dapat diperoleh oleh PELANGGAN dengan cara berlangganan *electronic Billing System (eBS)* yang registrasinya melalui seluruh *channel* layanan TELKOM.
5. Pelanggan akan dikenakan biaya instalasi tambahan (kabel) jika diperlukan dan ditagihkan pada tagihan bulan pertama.

Biaya PSB

1. PELANGGAN diwajibkan menyerahkan Biaya PSB kepada TELKOM, yang penyerahannya dilakukan setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi dan TELKOM telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Biaya PSB kepada PELANGGAN.
2. Layanan IndiHome akan di-Isolir sampai dengan TELKOM menerima pembayaran Biaya PSB dari PELANGGAN. Setelah TELKOM menerima Biaya PSB tersebut, maka Layanan IndiHome akan ber-Status *Completed Aktif*.

Klaim keberatan atas tagihan TELKOM

1. PELANGGAN melaporkan klaim keberatan atas tagihan melalui *channel* layanan TELKOM paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran atas tagihan yang dimaksud.
2. Klaim atas keberatan PELANGGAN terhadap tagihan Biaya Layanan IndiHome (termasuk panggilan internasional, layanan fitur/konten/jasnit) akan diproses sesuai ketentuan tagihan TELKOM.
3. Apabila klaim disetujui oleh TELKOM dan uang yang telah dibayarkan oleh PELANGGAN atas Biaya Layanan IndiHome berdasarkan tagihan dimaksud lebih besar dari Biaya Layanan IndiHome yang seharusnya dibayarkan oleh PELANGGAN, maka nilai selisih tersebut akan menjadi pengurang tagihan Biaya Layanan IndiHome untuk bulan berikutnya atau akan dibayarkan secara tunai sesuai dengan permintaan PELANGGAN.

Sanksi

1. Pelanggaran yang dilakukan PELANGGAN terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan dapat dikenakan sanksi berupa Isolir Layanan IndiHome, termasuk Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran, *downgrade, downgrade*, pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome, dan/atau *blacklist*.
2. Ketentuan Isolir Layanan IndiHome, Denda Keterlambatan, *downgrade*, pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome, dan/atau *blacklist* bagi PELANGGAN yang menunggak pembayaran atas tagihan Biaya Layanan IndiHome adalah sebagai berikut:
 - a. Apabila PELANGGAN 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 Layanan IndiHome dikenakan Denda Keterlambatan sebesar 5% dari total tagihan Biaya Layanan IndiHome terutang atau minimum Rp.5.000,- (lima ribu Rupiah), mana yang lebih besar nilainya;
 - b. Selain dikenakan Denda Keterlambatan sebagaimana disebutkan dalam butir a di atas, PELANGGAN yang belum melakukan pembayaran sampai dengan bulan N (tanggal 20 setiap bulan), sambungan Layanan IndiHome (Telepon, Internet, dan/atau IndiHome TV) akan di-Isolir mulai tanggal 21 bulan N;
 - c. PELANGGAN sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b di atas, apabila melakukan pembayaran Biaya Layanan IndiHome mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka PELANGGAN tetap dikenakan Biaya Layanan IndiHome ditambah dengan Denda Keterlambatan 10% (sepuluh persen) dari total tagihan Biaya Layanan IndiHome terutang atau minimal Rp10.000,- (sepuluh ribu Rupiah), mana yang lebih besar nilai Denda Keterlambatan-nya;
 - d. Dalam hal PELANGGAN memiliki tunggakan selama 2 (dua) bulan dan tidak segera melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N+2 (tanggal 20 setiap bulan), maka PELANGGAN setuju bahwa TELKOM berhak untuk mencabut Layanan IndiHome dan secara sepihak menyatakan bahwa PELANGGAN berhenti berlangganan Layanan IndiHome pada tanggal 1 (satu) N+3 (bulan ketiga), dan kepada PELANGGAN tersebut berlaku semua ketentuan dan kebijakan terkait pencabutan Layanan IndiHome, dan untuk PELANGGAN yang berlangganan IndiHome belum mencapai 12 (dua belas) bulan akan dikenakan juga ketentuan Denda Pengakhiran.
 - e. Apabila PELANGGAN terbukti melakukan jual kembali Layanan IndiHome maka TELKOM berhak untuk melakukan pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada PELANGGAN;

f. TELKOM berhak memasukkan PELANGGAN dalam daftar hitam (*blacklist*), apabila:

- (i) PELANGGAN memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau
- (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN,

dengan kondisi PELANGGAN tidak melakukan dan menyelesaikan pembayaran Biaya PSB, tagihan dan tunggakan Biaya Layanan IndiHome, dan denda-denda termasuk Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran sampai dengan jangka waktu yang ditetapkan di Kontrak Berlangganan ini.

PELANGGAN yang tercantum dalam daftar hitam (blacklist) tidak dapat mengajukan permintaan berlangganan Layanan IndiHome dimanapun hingga PELANGGAN yang bersangkutan membayar kewajiban yang dimaksud di atas kepada TELKOM.

3. Pengenaan *Blacklist* sebagaimana disebutkan pada poin f di atas, berlaku untuk dan terhadap data-data di bawah ini:
 - i. Nomor HP PELANGGAN;
 - ii. E-mail PELANGGAN;
 - iii. Nomor Induk Kependudukan (NIK) KTP PELANGGAN (yang digunakan pula untuk mengecek log Kartu Keluarga pada data DUKCAPIL);
 - iv. Nomor Kartu Keluarga sesuai dengan nomor (iii) di atas;
 - v. Kombinasi nama PELANGGAN dan Alamat Instalasi;
 - vi. Kombinasi nama PELANGGAN serta titik koordinat dan radius Alamat Instalasi.
4. Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan Kontrak Berlangganan tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (Eks PELANGGAN) atau ahli warisnya untuk melunasi seluruh tagihan/tunggakan Biaya Layanan IndiHome termasuk Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran (jika ada) kepada TELKOM.
5. Apabila:
 - (i) PELANGGAN memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau
 - (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN, dimana penghentian/berakhirnya Layanan IndiHome terjadi dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*, PELANGGAN akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah).
6. PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam Kontrak Berlangganan merupakan pemberitahuan/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. Termasuk kejadian *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, tidak dapat dihindari meskipun dengan perencanaan yang baik dan tidak dapat diatasi dengan upaya yang wajar. Termasuk sebagai peristiwa *Force Majeure* adalah namun tidak terbatas pada 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 ini yang dibatalkan oleh Hakim, lembaga yang berwenang, dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau menjadi batal demi hukum maka pembatalan ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lainnya dalam Kontrak Berlangganan.

Pengakhiran Kontrak Berlangganan

1. TELKOM secara sepihak dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan karena PELANGGAN melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan, PELANGGAN meninggal dunia, tidak cakap hukum atau berada di bawah pengampuan (sebagaimana yang berlaku) atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan IndiHome di wilayah/lokasi/Alamat Instalasi.
2. PELANGGAN dapat mengakhiri Kontrak Berlangganan secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sebelumnya, namun PELANGGAN (Eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tagihan, tunggakan Biaya Layanan IndiHome, Denda Keterlambatan, dan Denda Pengakhiran (jika ada) kepada TELKOM.
3. Pemilihan paket Layanan IndiHome (misalnya paket Layanan IndiHome Basic dan/atau paket Layanan Add On) dapat dilakukan sesuai kesepakatan TELKOM dan PELANGGAN yang dilakukan baik secara lisan, tertulis, atau melalui media elektronik, sesuai dengan channel yang disediakan oleh TELKOM, dengan tetap mengacu pada kebijakan internal TELKOM. Untuk menghindari keragu-raguan, ketentuan ini tidak berlaku untuk perubahan Konten dalam pilihan paket Layanan IndiHome (Layanan IndiHome Basic dan Layanan Add On Minipack) beserta harga Layanan IndiHome yang dapat berubah sewaktu-waktu berdasarkan kebijakan internal TELKOM, sebagaimana diatur pada huruf (u) Ketentuan Tambahan.
4. TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan Kontrak Berlangganan ini dapat dilakukan oleh salah satu pihak sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan, dan akan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Penyelesaian Perselisihan

1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas Kontrak Berlangganan diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.
2. Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan tidak tercapai maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN), berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pindah Alamat (PDA)

Dalam hal Pelanggan berhenti berlangganan Layanan IndiHome karena pindah alamat, maka diterapkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Bagi PELANGGAN yang mengajukan dan berhasil dilakukan Pindah Alamat (PDA), maka PELANGGAN tidak dikenakan Denda Pengakhiran.
- b. Jangka waktu Layanan IndiHome yang dilakukan proses PDA sebagaimana dimaksud pada butir a di atas akan melanjutkan jangka waktu berlangganan Layanan IndiHome PELANGGAN sebelumnya.
- c. Apabila PELANGGAN mengajukan PDA kemudian berhenti berlangganan Layanan IndiHome sebelum 12 (dua belas) bulan pertama sejak berstatus *completed non aktif* dikarenakan keputusan ataupun kesalahan PELANGGAN, maka akan dikenakan Denda Pengakhiran sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Kontrak Berlangganan ini.
- d. Dalam hal PELANGGAN mengajukan PDA sebagaimana dimaksud pada butir a di atas, maka PELANGGAN wajib menyertakan dan menyampaikan bukti izin kepemilikan/menempati atas Alamat Instalasi tersebut kepada TELKOM.
- e. Pengajuan PDA hanya dapat diproses setelah PELANGGAN membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berjalan beserta seluruh kewajiban pembayaran lainnya. Apabila PELANGGAN belum melunasi tagihan tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berjalan beserta seluruh kewajiban pembayaran lainnya, permintaan PDA tidak dapat proses.
- f. Apabila PELANGGAN pada butir b tidak membayar Denda Pengakhiran, tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berjalan, beserta seluruh kewajiban pembayaran lainnya maka data PELANGGAN akan dimasukkan ke dalam Blacklist.
- g. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa bukti izin kepemilikan/menempati atas Alamat Instalasi yang diajukan oleh PELANGGAN itu tidak benar, maka TELKOM berhak mencabut Layanan IndiHome yang ditempatkan pada Alamat Instalasi.

Lain – lain

1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak Berlangganan ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, *leaflet*, katalog produk, website TELKOM/IndiHome (www.IndiHome.co.id), pengumuman/ 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 oleh kuasa berdasarkan surat kuasa) dan petugas TELKOM yang berwenang.
3. PELANGGAN sepenuhnya memahami, menerima, dan tunduk pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa Layanan IndiHome sebagaimana tertuang dalam Kontrak Berlangganan ini, termasuk namun tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh TELKOM dari waktu ke waktu, berikut Ketentuan Tambahan, Syarat dan Ketentuan, kebijakan privasi TELKOM, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara TELKOM dan PELANGGAN, termasuk penambahan dan perubahannya dari waktu ke waktu.
4. PELANGGAN dapat berlangganan Layanan IndiHome tanpa bundling atau secara parsial untuk Telepon, Internet, atau IPTV.
5. Perubahan besaran dan/atau penyesuaian Biaya Layanan IndiHome, biaya sewa CPE Layanan IndiHome, serta masa program promo Layanan IndiHome, akan disampaikan secara tertulis oleh TELKOM kepada PELANGGAN baik melalui surat tertulis atau media elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada melalui aplikasi MyIndiHome atau melalui SMS atau email ke nomor telepon atau alamat email PELANGGAN yang terdaftar) dan/atau secara lisan melalui sambungan telepon ke nomor telepon PELANGGAN yang terdaftar, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM. Syarat dan Ketentuan ini dapat diubah dengan persetujuan dari TELKOM dan PELANGGAN.
6. Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas Layanan IndiHome, PELANGGAN dapat menghubungi 147, facebook : IndiHome Care atau Twitter : @IndiHomeCare
7. PELANGGAN setuju bahwa TELKOM dapat memproses data yang PELANGGAN berikan secara sukarela ketika registrasi berlangganan Layanan IndiHome termasuk data pribadi (secara bersama-sama, "Data Anda") yang meliputi antara lain nama, alamat email, nomor telepon, koordinat lokasi, alamat tempat tinggal, foto kartu identitas, selfie identitas, nomor identitas kependudukan (termasuk namun tidak terbatas pada KTP, KK), untuk tujuan penyediaan Layanan IndiHome kepada PELANGGAN dan registrasi berlangganan serta informasi layanan jasa Afiliasi TELKOM, dan tujuan-tujuan lain berdasarkan kebijakan privasi yang diberlakukan oleh TELKOM dari waktu ke waktu sebagaimana dimuat di dalam www.indihome.co.id. Untuk menghindari keragu-raguan, persetujuan pemrosesan tersebut termasuk pengumpulan, pengiriman, dan pengungkapan Data Anda kepada Afiliasi TELKOM untuk disimpan, diakses, dikelola dan diolah juga oleh Afiliasi TELKOM, untuk tujuan yang disebutkan di dalam kebijakan privasi.
8. PELANGGAN setuju bahwa Kontrak Berlangganan tunduk pada kebijakan privasi yang diberlakukan oleh TELKOM.
9. Setiap saat apabila diperlukan, TELKOM dapat mensyaratkan: (i) (calon) ahli waris; atau (ii) pengampu PELANGGAN (sebagaimana yang berlaku) untuk dapat turut menandatangani Kontrak Berlangganan, untuk kepentingan persetujuan dari: (i) (calon) ahli waris atau (ii) pengampu PELANGGAN (sebagaimana yang berlaku) atas seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan.
10. Penambahan atau perubahan paket Add On dapat dilakukan PELANGGAN baik melalui surat tertulis, media elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada melalui aplikasi MyIndiHome), media telepon atau lisan maupun melalui channel yang disediakan oleh TELKOM sesuai kebijakan TELKOM.
11. Pemberitahuan oleh TELKOM kepada PELANGGAN dalam rangka pelaksanaan Kontrak Berlangganan dapat dilakukan melalui SMS atau e-mail ke nomor telepon atau alamat e-mail yang terdaftar di TELKOM, serta melalui website IndiHome, aplikasi MyIndiHome dan/atau channel-channel lain yang disediakan TELKOM.
12. Pemberitahuan oleh TELKOM kepada PELANGGAN dalam rangka pelaksanaan Kontrak Berlangganan yang berisi keterangan agar PELANGGAN dapat menghubungi TELKOM apabila memiliki keberatan atas informasi yang diberitahukan, apabila dalam waktu [30] hari setelah tanggal pemberitahuan PELANGGAN tidak mengajukan tanggapan, maka TELKOM dan PELANGGAN setuju bahwa PELANGGAN dianggap telah menerima dan tidak memiliki keberatan atas informasi yang diberitahukan oleh TELKOM dalam pemberitahuan tersebut

Syarat dan Ketentuan Khusus Segmen Apartment & Premium Cluster

Definisi

1. Apartemen & Premium Cluster adalah segmen **PELANGGAN** Layanan IndiHome yang Alamat Instalasi berada di apartemen; atau cluster perumahan yang termasuk dalam kategori Premium *Cluster* yang bekerja sama dengan **TELKOM** melalui skema pembayaran PDD atau Bundling IPL.
2. Premium *Cluster* adalah perumahan yang pengelolanya (antara lain developer atau building management atau pengelola ICT) bekerja sama dengan **TELKOM**.
3. Pembayaran Diterima Dimuka (PDD) adalah skema pembayaran Layanan IndiHome yang dilakukan di awal oleh developer atau pengelola Apartemen & Premium Cluster pada saat pelaksanaan pasang baru Layanan IndiHome untuk sejumlah periode tertentu yang disepakati dengan **TELKOM**.
4. Bundling Iuran Pengelolaan Lingkungan (IPL) adalah skema pembayaran Layanan IndiHome yang digabungkan dengan pembayaran iuran pengelolaan lingkungan milik developer atau pengelola Apartemen & Premium Cluster.

Ketentuan Umum

Seluruh Syarat dan Ketentuan Umum Layanan IndiHome tetap berlaku mengikat PELANGGAN sepanjang tidak diubah, dihapus, atau dikecualikan dari Syarat dan Ketentuan Khusus Segmen Apartment & Premium Cluster (" **S&K APC**") ini.

Segala rujukan terkait Denda Pengakhiran tidak berlaku pada PELANGGAN Layanan IndiHome Apartemen & Premium Cluster

Ketentuan Khusus

1. Mengubah ketentuan angka 4 pada Kewajiban PELANGGAN dalam Syarat dan Ketentuan Umum

Kewajiban PELANGGAN

4. Selama jangka waktu berlangganan PDD, PELANGGAN tidak dikenakan Denda Pengakhiran. PELANGGAN wajib membayar Denda Keterlambatan yang dikenakan kepada PELANGGAN sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.

2. Mengubah ketentuan angka 1 pada Hak TELKOM dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:

Hak TELKOM

1. Menerima Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, dan Denda Keterlambatan yang dikenakan kepada PELANGGAN secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.

3. Mengubah ketentuan angka 2 dan penambahan angka 6 dan 7 pada ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

2. Biaya Layanan IndiHome mulai dihitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed* Aktif. Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara penuh oleh PELANGGAN sesuai tagihan yang disampaikan TELKOM.
6. Pembayaran dengan skema PDD dan Bundling IPL dilakukan oleh PELANGGAN kepada developer atau pengelola Apartemen & Premium Cluster sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh developer atau pengelola Apartemen & Premium Cluster dan Kontrak Berlangganan ini.
7. Apabila terdapat tagihan yang melebihi biaya bulanan PDD yang telah dibayarkan oleh developer atau pengelola Apartemen & Premium Cluster, maka selisih tagihan tersebut akan ditagihkan langsung oleh TELKOM kepada PELANGGAN dan PELANGGAN akan membayarkan langsung kepada TELKOM.

4. Menambahkan ketentuan angka 11 pada Lain-lain dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:

11. Dengan mengacu pada kerja sama antara TELKOM dengan developer atau pengelola Apartemen & Premium Cluster, selama jangka waktu berlangganan PDD atau Bundling IPL, PELANGGAN memahami bahwa Layanan IndiHome tetap akan diberikan oleh TELKOM walaupun tidak digunakan oleh PELANGGAN.

Syarat dan Ketentuan Khusus Paket PDD Retail 12 Bulan

Definisi

1. Paket PDD Retail 12 Bulan adalah paket berlangganan Layanan IndiHome dengan harga khusus selama 12 (dua belas) bulan yang cara pembayarannya dilakukan secara penuh di depan
2. Biaya PDD Retail 12 Bulan adalah pembayaran Layanan IndiHome yang dilakukan di awal oleh **PELANGGAN** pada saat pelaksanaan pasang baru Layanan IndiHome untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan yang disepakati dengan **TELKOM**.

Ketentuan Umum

Seluruh Syarat dan Ketentuan Umum tetap berlaku mengikat PELANGGAN sepanjang tidak diubah, dihapus, atau dikecualikan dari Syarat dan Ketentuan Paket PDD Retail 12 Bulan ("Syarat dan Ketentuan PDD Retail 12 Bulan") ini.

Segala rujukan terkait Denda Pengakhiran tidak berlaku pada PELANGGAN Layanan IndiHome Paket PDD Retail 12 Bulan.

Ketentuan Khusus

1. Mengubah ketentuan angka 4 pada Kewajiban PELANGGAN dalam Syarat dan Ketentuan Umum

Kewajiban PELANGGAN

4. Selama jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail, PELANGGAN tidak dikenakan Denda Pengakhiran. PELANGGAN wajib membayar Denda Keterlambatan yang dikenakan kepada PELANGGAN sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.

2. Merubah ketentuan angka 1 pada Hak TELKOM dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:

Hak TELKOM

1. Menerima Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, Biaya PDD Retail 12 Bulan, Denda Keterlambatan, dan biaya-biaya lain yang dikenakan kepada PELANGGAN secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.

3. Merubah ketentuan angka 2, 6, 7 pada Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

2. Biaya Layanan IndiHome mulai terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** belum membayar Biaya PDD Retail 12 Bulan). Pembayaran dilakukan secara penuh di depan setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan.
6. Pembayaran dengan skema Paket PDD Retail 12 Bulan dilakukan secara penuh di awal masa berlangganan oleh PELANGGAN kepada TELKOM.
7. Apabila terdapat tambahan tagihan (antara lain penambahan add on, kelebihan biaya telepon, dan biaya lain yang bersifat penambahan layanan) yang melebihi Biaya PDD Retail 12 Bulan yang telah dibayarkan oleh PELANGGAN, maka selisih tagihan tersebut akan ditagihkan pada bulan berjalan oleh TELKOM kepada PELANGGAN. Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran atas selisih tersebut, maka TELKOM berhak memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam Kontrak Berlangganan ini.

4. Menambahkan ketentuan angka 11, 12, 13, 14, 15 dan 16 pada Lain-lain dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:

Lain-Lain

11. Selama jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail 12 Bulan, PELANGGAN memahami bahwa Layanan IndiHome tetap akan diberikan oleh TELKOM walaupun tidak digunakan oleh PELANGGAN .
12. PELANGGAN setuju bahwa Paket PDD Retail 12 Bulan yang telah dibayarkan merupakan hak TELKOM dan tidak akan dibayarkan kembali ke PELANGGAN meskipun PELANGGAN berhenti berlangganan sebelum berakhirnya jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail 12 Bulan dimaksud.
13. PELANGGAN dilarang melakukan migrasi paket Layanan IndiHome dan mengajukan Pindah Alamat selama jangka waktu berlangganan PDD Retail 12 Bulan.
14. Dalam hal jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail 12 Bulan akan berakhir, TELKOM berhak dan dapat melakukan penawaran kepada PELANGGAN untuk dapat memperpanjang PAKET PDD Retail 12 Bulan.
15. Apabila sampai dengan jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail 12 Bulan berakhir dan/atau dalam waktu 7 Hari Kalender terhitung sejak penawaran oleh TELKOM, PELANGGAN tidak mengajukan atau tidak mengakhiri Paket PDD Retail 12 Bulan kepada TELKOM, maka Pelanggan secara otomatis akan dikenakan biaya paket Layanan IndiHome Reguler.
16. PELANGGAN setuju bahwa pada akhir jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail 12 Bulan, PELANGGAN akan dikenakan biaya paket Layanan IndiHome Reguler dan selanjutnya tunduk dengan Syarat dan Ketentuan Umum.

Syarat dan Ketentuan Khusus Paket PDD Di Bawah 12 Bulan

Definisi

1. Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan adalah paket berlangganan Layanan IndiHome dengan harga khusus dengan ketentuan adanya pembatasan minimal waktu berlangganan sesuai dengan paket yang ditawarkan TELKOM dan dipilih oleh PELANGGAN yang cara pembayarannya dilakukan secara penuh di depan.
2. Biaya PDD Di Bawah 12 Bulan adalah pembayaran Layanan IndiHome yang dilakukan di awal oleh **PELANGGAN** pada saat pelaksanaan pasang baru Layanan IndiHome untuk sejumlah periode tertentu yang disepakati dengan **TELKOM**.

Ketentuan Umum

Seluruh Syarat dan Ketentuan Umum tetap berlaku mengikat PELANGGAN sepanjang tidak diubah, dihapus, atau dikecualikan dari Syarat dan Ketentuan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan (" **Syarat dan Ketentuan PDD Retail Di Bawah 12 Bulan** ") ini.

Ketentuan Khusus

1. **Merubah ketentuan angka 2, 6, 7 pada Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:**

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

2. Biaya Layanan IndiHome mulai terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** belum membayar Biaya PDD Di Bawah 12 Bulan). Pembayaran dilakukan secara penuh di depan setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan.
 6. Pembayaran dengan skema Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan dilakukan secara penuh di awal masa berlangganan oleh **PELANGGAN** kepada TELKOM sebesar harga Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan yang dipilih.
 7. Apabila terdapat tambahan tagihan (antara lain penambahan add on, kelebihan biaya telepon, dan biaya lain yang bersifat penambahan layanan) yang melebihi Biaya PDD Di Bawah 12 Bulan yang telah dibayarkan oleh **PELANGGAN**, maka selisih tagihan tersebut akan ditagihkan pada bulan berjalan oleh TELKOM kepada **PELANGGAN**. Apabila **PELANGGAN** tidak melakukan pembayaran atas selisih tersebut, maka TELKOM berhak memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam Kontrak Berlangganan ini.
2. **Menambahkan ketentuan angka 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, dan 18 pada Lain-lain dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:**

Lain-Lain

11. Selama jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan, **PELANGGAN** memahami bahwa Layanan IndiHome tetap akan diberikan oleh TELKOM walaupun tidak digunakan oleh **PELANGGAN** .
12. **PELANGGAN** setuju bahwa Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan yang telah dibayarkan merupakan hak TELKOM dan tidak akan dibayarkan kembali ke **PELANGGAN** meskipun **PELANGGAN** berhenti berlangganan sebelum berakhirnya jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan dimaksud.
13. **PELANGGAN** dilarang melakukan migrasi paket Layanan IndiHome dan mengajukan Pindah Alamat selama jangka waktu berlangganan PDD Retail Di Bawah 12 Bulan.
14. Dalam hal jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan akan berakhir, TELKOM berhak dan dapat melakukan penawaran kepada **PELANGGAN** untuk dapat memperpanjang **PAKET PDD Retail Di Bawah 12 Bulan**.
15. **PELANGGAN** setuju bahwa Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan yang telah dibayarkan merupakan hak TELKOM dan tidak akan dibayarkan kembali ke **PELANGGAN** meskipun **PELANGGAN** berhenti berlangganan sebelum berakhirnya jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan dimaksud.
16. Dalam hal **PELANGGAN** berhenti berlangganan sebelum berakhirnya jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan, **PELANGGAN** tetap berkewajiban untuk melakukan pembayaran Denda Pengakhiran kepada TELKOM.
17. Apabila sampai dengan jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan berakhir dan/atau dalam waktu 7 Hari Kalender terhitung sejak penawaran oleh TELKOM, **PELANGGAN** tidak mengajukan atau tidak mengakhiri Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan kepada TELKOM, maka Pelanggan secara otomatis akan dikenakan biaya paket Layanan IndiHome Reguler.
18. **PELANGGAN** setuju bahwa pada akhir jangka waktu berlangganan Paket PDD Retail Di Bawah 12 Bulan, **PELANGGAN** akan dikenakan biaya paket Layanan IndiHome Reguler dan selanjutnya tunduk dengan Syarat dan Ketentuan Umum.

Syarat dan Ketentuan Khusus IndiHome Perangkat Mandiri

Definisi

- IndiHome Perangkat Mandiri** adalah skema berlangganan Layanan IndiHome dengan pembelian CPE (ONT dan/ atau STB) di awal oleh **PELANGGAN**.
- Biaya Pasang Baru IndiHome Perangkat Mandiri** adalah biaya pemasangan Layanan IndiHome dan ditagih hanya satu kali sebelum CPE dipasang di Alamat Instalasi.
- Status Completed** Aktif adalah suatu kondisi dimana perangkat CPE sudah terpasang di Alamat Instalasi dan layanan telah aktif di sistem internal **TELKOM** serta telah dapat digunakan oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** telah memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembayaran pembelian CPE (ONT dan/ atau STB), dan Biaya Pasang Baru IndiHome Perangkat Mandiri kepada **TELKOM**.
- Mitra Pembayaran TELKOM** adalah mitra yang ditunjuk dan diberikan kuasa oleh **TELKOM** untuk melakukan penagihan dan/atau pengiriman link pembayaran Biaya Bayar di Depan, penerimaan, dan/atau pengembalian Biaya Bayar di Depan kepada **PELANGGAN**.
- Biaya Bayar di Depan** adalah biaya-biaya yang terdiri dari biaya pembelian CPE (ONT dan/atau STB), dan Biaya Pasang Baru IndiHome Perangkat Mandiri yang dibayarkan oleh **PELANGGAN** kepada Mitra Pembayaran **TELKOM** di awal sebelum Layanan IndiHome dipasang di Alamat Instalasi, bersifat sebagai deposit hingga Layanan IndiHome berstatus *Completed* Aktif, sebagaimana diatur pada ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome di S&K IndiHome Perangkat Mandiri ini.
- Mitra CPE** adalah perusahaan yang bekerja sama dengan **TELKOM** dalam penyediaan CPE (ONT dan/atau STB) kepada **PELANGGAN**, termasuk dalam pemberian dan pemenuhan garansi kepada **PELANGGAN**.

Ketentuan Umum

- Seluruh Syarat dan Ketentuan Umum Layanan IndiHome tetap berlaku mengikat **PELANGGAN** sepanjang tidak diubah, dihapus, atau dikecualikan dari Syarat dan Ketentuan Khusus IndiHome Perangkat Mandiri (" **S&K IndiHome Perangkat Mandiri**") ini.
- Seluruh ketentuan dan rujukan terkait Denda Pengakhiran dihapus dan dinyatakan tidak berlaku di S&K IndiHome Perangkat Mandiri ini.

Ketentuan Khusus

- Mengubah ketentuan angka 3, 4, dan 11 pada ketentuan Kewajiban PELANGGAN dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:**
 - Membayar Biaya Pasang Baru IndiHome Perangkat Mandiri, biaya pembelian CPE (ONT dan/atau STB), Biaya Layanan IndiHome, dan biaya-biaya lainnya yang dikenakan ke **PELANGGAN**, secara tepat waktu.
 - Membayar Denda Keterlambatan yang dikenakan kepada **PELANGGAN** sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
 - Dihapus dan dinyatakan tidak berlaku pada S&K IndiHome Perangkat Mandiri ini.
- Mengubah ketentuan angka 1 dan 2 pada ketentuan Hak TELKOM dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:**
 - Menerima Biaya Pasang Baru IndiHome Perangkat Mandiri , biaya pembelian CPE (ONT dan/atau STB), dan Biaya Layanan IndiHome, dan Denda Keterlambatan yang dikenakan kepada **PELANGGAN** secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
 - Dihapus dan dinyatakan tidak berlaku pada S&K IndiHome Perangkat Mandiri ini.
- Mengubah secara keseluruhan ketentuan terkait Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:**
 - Biaya Layanan IndiHome terdiri dari:
 - Biaya Bayar di Depan;
 - Biaya perubahan Layanan IndiHome, biaya IKR/G, biaya aktivasi fitur/konten/Jasnita, dan biaya terkait lainnya yang berlaku bagi **PELANGGAN** dari waktu ke waktu (termasuk biaya instalasi tambahan dalam butir 6 di bawah ini);
 - Biaya Paket 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,dan
 - Biaya lainnya seperti biaya meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi, serta denda yang berlaku termasuk Denda Keterlambatan.
 - Biaya Layanan IndiHome mulai dihitung sejak Layanan IndiHome ber-Status Completed Aktif. Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome, di luar Biaya Bayar di Depan, akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE (ONT dan/ atau STB) di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
 - Pembayaran Biaya Bayar di Depan dilakukan 1 (satu) kali di awal setelah **PELANGGAN** menerima notifikasi permintaan pembayaran dari Mitra Pembayaran **TELKOM** dan sebelum CPE terpasang di Alamat **PELANGGAN**.
 - Pembayaran Biaya Layanan IndiHome, di luar Biaya Bayar di Depan, ditagihkan dalam satu invoice (*single invoice*), sehingga pembayaran tagihan Biaya Layanan IndiHome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/sebagian.
 - Pembayaran Biaya Bayar di Depan sebagaimana disebutkan pada poin 3 ketentuan Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome dilakukan oleh **PELANGGAN** kepada Mitra Pembayaran **TELKOM**.
 - Dengan tetap tunduk pada ketentuan khusus lain terkait Biaya Pasang Baru IndiHome Perangkat Mandiri, dan/atau biaya pembelian CPE (ONT dan/atau STB), Biaya Bayar di Depan akan dikembalikan kepada **PELANGGAN**, dalam hal Layanan IndiHome tidak dapat terpasang dan dislelanggarakan di Alamat Instalasi.
 - Informasi mengenai besarnya tagihan Biaya Layanan IndiHome dapat diperoleh oleh **PELANGGAN** dengan cara berlangganan *electronic Billing System* (eBS) yang registrasinya melalui seluruh channel/layanan **TELKOM**.
 - PELANGGAN** akan dikenakan biaya instalasi tambahan (kabel) jika diperlukan dan ditagihkan pada tagihan bulan pertama.
 - PELANGGAN** setuju bahwa biaya pembelian CPE akan diteruskan ke Mitra CPE Telkom jika layanan IndiHome dapat diinstal Alamat Instalasi.
- Menambahkan ketentuan mengenai pembelian CPE (ONT dan/ atau STB) oleh PELANGGAN dalam Syarat dan Ketentuan Umum menjadi sebagai berikut:**
 - CPE (ONT dan/ atau STB) yang telah dibeli oleh **PELANGGAN** menjadi hak milik **PELANGGAN**, sehingga **PELANGGAN** tidak perlu melakukan pengembalian CPE (ONT dan/ atau STB) di akhir masa berlangganan Layanan IndiHome.
 - PELANGGAN** berhak mendapatkan garansi dari Mitra CPE atas kerusakan CPE (ONT dan/ atau STB) yang dibeli oleh **PELANGGAN**, selama 1 (satu) tahun sejak Layanan IndiHome berstatus *Completed* Aktif. Garansi tidak berlaku bagi kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian **PELANGGAN**.
 - Apabila masa garansi telah berakhir, **PELANGGAN** sepakat bahwa seluruh resiko dan/atau kerusakan dan/atau kehilangan menjadi tanggung jawab penuh **PELANGGAN**.
 - Selama jangka waktu berlangganan layanan **TELKOM**, demi menjaga kualitas layanan kepada **PELANGGAN** maka **TELKOM** tetap berwenang untuk mengakses CPE termasuk namun tidak terbatas pada ONT dan STB yang telah dibeli **PELANGGAN**, baik secara langsung maupun tidak langsung (*remote*), untuk melakukan antara lain update setting dan firmware.
 - PELANGGAN** dilarang melakukan ekspor atas ONT dan STB yang dibeli dari **TELKOM**. Dan segala tindakan hukum atas gugatan dari pemilik lisensi ONT dan STB akan menjadi tanggungjawab hukum **PELANGGAN**.
 - PELANGGAN** dilarang melakukan penyalahgunaan perangkat CPE (ONT dan/ atau STB) yang dapat merugikan **TELKOM** maupun pihak lain termasuk namun tidak terbatas pada pembongkaran CPE dan penyambungan CPE dengan perangkat lain, baik selama atau setelah berlangganan Layanan IndiHome.



SURAT PERNYATAAN BERLANGGANAN INDIHOME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Adnan alfaro dakara
No Kartu Identitas : 7410021106000001
Alamat : MATA KEL MATA KEC KAMBOWA KAB BUTON UTARA SULTRA

Dengan ini secara sadar dan tanpa tekanan menyatakan hal-hal sebagai berikut:

1. Layanan IndiHome akan saya pergunakan sesuai dengan ketentuan di dalam Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome, berikut lampiran dan perubahannya.
2. Saya tidak akan melakukan Penjualan Kembali/Resale Bandwidth Layanan IndiHome dan Tunneling baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome dan tidak akan melakukan pemindahan, perubahan, dan/atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan dan Layanan IndiHome.
3. Saya bersedia berlangganan Layanan IndiHome dengan minimal jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak Layanan IndiHome berstatus Aktif. Apabila saya memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan Indi home dan hendak memutuskan Kontrak Berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan berlangganan, maka saya bersedia dikenakan dan membayar Denda Pengakhiran senilai Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah).
4. Saya bersedia membayar Biaya Pasang Baru kepada TELKOM setelah perangkat Layanan IndiHome terpasang.
5. Saya bersedia menanggung semua ganti rugi, sanksi pidana, dan/atau sanksi administratif akibat pelaksanaan Penjualan Kembali/Resale Bandwidth secara ilegal dan penyalahgunaan Layanan IndiHome untuk kegiatan yang bertentangan dengan Kontrak Berlangganan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, secara sadar, dan tanpa tekanan. Surat Pernyataan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome.

Saya setuju dengan Syarat dan Ketentuan yang berlaku di dalam Surat Pernyataan ini dan Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome

BUTON UTARA, 15 November 2022

Pelanggan



Muhammad Adnan alfaro dakara

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Identitas Diri

Nama Lengkap : Siti Selamita, S.H
NIP : 200191
NIM : 2021040203013
Tempat Tanggal Lahir : Kendari, 28 April 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari
Fakultas/Program Studi : Al-Ahwal Asy-Syakhsiyah
Unit Kerja : GraPARI Telkomsel Branch Kendari
Jabatan : Carring Territory Base
Alamat : Jl. Benteng No 05, Kec. Kadia, Kel. Anaiwoi, Kota Kendari
Status Pernikahan : Belum Menikah
Tinggi & Berat Badan : 157 cm / 58 kg
Nomor Hp : 0852 4216 8927
Email : sitiselamita28@gmail.com



Data Keluarga

1. Nama Orang Tua
Ayah : Langgadu, S.Ag
Ibu : Sitti Kalsum, S.Ag (Almarhumah)
2. Jumlah Bersaudara

2. SDN 05 Baruga : 2003-2008

3. SMPN 12 Kendari : 2009- 2012
4. SMKN 1 Kendari : 2013-2016
5. S1 (IAIN Kendari) : 2016-2020

Riwayat Pekerjaan

1. Bank Tabungan Pensiunan (BTPN) Syariah : 2020 (Januari)-2021 (Januari)
2. PT Amarta Mikro Fintek : 2021 (Februari)-2021 (April)
3. PT Telkom Witel Sultra : 2021(April)-2023 (Juni)
4. Grapari Telkomsel Branch Kendari : 2023 (Juli) - Sekarang

