

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN JASA TELEKOMUNIKASI SELULER GSM TELKOMSEL



OLEH :

ABDUL WAHAB
NIM. 030211454 U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2008**



**PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI KONSUMEN DALAM PERJANJIAN
BERLANGGANAN JASA TELEKOMUNIKASI SELULER
GSM TELKOMSEL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

OLEH :

**ABDUL WAHAB
NIM. 030211454 U**

Dosen Pembimbing,


**Gianfö Ali Imron, S.H., M.H.
NIP. 132205659**

Penyusun,

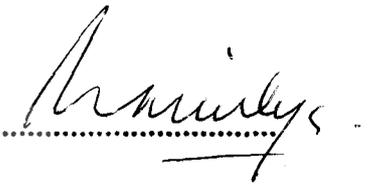

**Abdul Wahab
NIM.030211454 U**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2008**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji
Pada hari jum'at, tanggal 25 Januari 2008**

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Naniek Endang Wrediningsih, S.H.,


.....

Anggota : 1. Gianto Al Imron, S.H., M.H.


.....

2. Bambang Sugeng Ariadi, S.H., M.H.


.....

3. Trisadini P. Usanti, S.H., M.H.


.....

Motto

“NEVER GIVE UP”

*“DIMANA ADA KEMAUAN DISITU PASTI ADA
JALAN”*



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan hidayah Allah SWT, karena atas segala limpahan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun Judul dari skripsi ini adalah “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel”.

Dalam skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia Yang Kekal lagi terus menerus,. Kepunyaan-Nya apa yang ada dilangit dan bumi penguasa alam semesta dan telah mengijinkan hamba-Mu untuk bernafas hingga detik ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menyebarkan al-Qur'an dan Ahlul Bait (semoga Allah Merahmatinya) sehingga membawa pencerahan dan kebahagiaan bagi umat muslim sedunia.
3. Abaku H. Ahmad Iksan dan Almarhum Umiku Hj. Siti Djumirah serta Umiku kedua Hj. Muntik, terima kasih atas dukungan, kesabaran, kasih sayang, serta doanya, Insya Allah Wahab akan berusaha menjadi lebih baik lagi, buat kakakku Chusnul Q. , kakak iparku Sumadian , Keponakanku yang cerewet Adisti dan juga adikku Agung yang selalu memberikan semangat untukku.
4. Mertuaku Bapak Moch. Djajadi dan Ibu Sri Indiah, terima kasih atas dukungan, kesabaran, kasih sayang, serta doanya, Insya Allah Wahab akan

berusaha menjadi lebih baik lagi, buat kakak iparku Anita dan Erik yang selalu memberikan semangat dan berbagi pengalamannya untukku.

5. Satu ungkapan terima kasihku yang terdalam untuk istriku tercinta Titis Sari atas segala perhatian, pengertian dan pengorbanan selama ini yang telah kamu berikan. Kehadiranmu dalam hidupku menyalakan asa dan semangat baru bagiku.
6. Ibu Zahry Vandawati Chumaida S.H., M.H. selaku Dosen Wali, makasih Bu atas bantuannya selama ini serta kesabarannya dalam menjadi dosen wali Wahab.
7. Bapak Gianto Al Imron S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas pengarahannya, bantuan, dan kesabarannya selama membimbing Wahab maaf kan saya pak ya.
8. Tim dosen penguji Ibu Naniek Endang Wrediningsih, S.H., Selaku ketua tim penguji, dan Pak Bambang Sugeng Ariadi S, S.H., M.H. Ibu Trisadini P.Usanti S.H., M.H. Terima kasih atas waktu yang diluangkan untuk menguji skripsi penulis, dan atas masukan serta saran untuk menyempurnakan skripsi ini.
9. Dosen Fakultas Hukum UNAIR, yang telah memberikan bekal ilmu hukum pada penulis.
10. Sahabat – sahabatku di Fakultas Hukum UNAIR : Jalu , Putri , Fery , Irsyad , Dedy , Reza , Artur , Jabar , Bima , Haris , Hendyk , Andri , Feby , Aqsa , Dhite , Awor , Pipit , Feny , Bu Eka , Chimot . Yoyok , Juwita , Twit , Kris , Aci , Neny , Dhito , Dimas Samid , Jombang . Bang Rio , Kaka , Sigit ,

Mamang , Aswin , Nino , Bang Monang dan banyak lagi yang tentunya tidak bisa saya sebutkan satu-persatu karena adanya keterbatasan tempat, maaf kalau nggak bisa disebutin ok.

11. Buat teman-temanku dirumah Faisol , Hendro , Cak Lutfi , Pak Wiranto dan semuanya yang selalu setia menemanikuku dan terus menanyakan kapan kuliahku selesai!

12. Mas Munif di Bagian Hukum Perdata terima kasih atas informasinya.

Penulis menyadari kemungkinan terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran serta masukan yang membangun, untuk menjadi lebih baiknya skripsi ini. Saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya untuk menambah pengetahuan masyarakat khususnya untuk menambah pengetahuan masyarakat akan perlindungan hukum atas hak konsumen.

Akhir kata, Penulis sampaikan terima kasih dan semoga Allah SWT selalu membimbing kita semua.

Surabaya, 25 Januari 2008

Penulis



Abdul Wahab

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang : Rumusan dan Masalah	1
2. Penjelasan Judul	4
3. Alasan pemilihan Judul	6
4. Tujuan Penelitian	8
5. Metode Penelitian	8
a. Pendekatan Masalah	8
b. Sumber Bahan Hukum	9
c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum	9
d. Analisa Bahan Hukum	10
6. Pertanggungjawaban Sistematika	10
BAB II PERJANJIAN BERLANGGANAN JASA TELEKOMUNIKASI SELULER GSM TELKOMSEL DALAM KAITAN DENGAN KETENTUAN UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	12

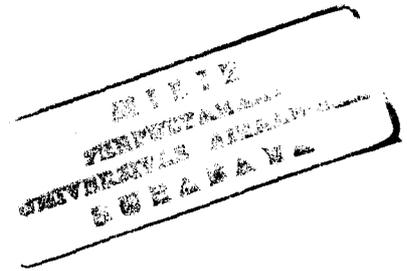
1. Dasar Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel.....	13
2. Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel.....	22
3. Akibat Klausula Baku Terhadap Hak-Hak Konsumen	26
BAB III LANGKAH HUKUM KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN TELEPON GENGAM KARTU HALO.....	31
1. Kerugian-Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Berlangganan Telepon Genggam Kartu HALO	32
2. Mekanisme Pengaduan Dalam Perjanjian Berlangganan Telepon Genggam Kartu HALO.....	34
3. Dasar Gugatan Konsumen Terhadap Telkomsel Dalam Perjanjian Berlangganan Telepon Genggam Kartu HALO	36
BAB IV PENUTUP	48
1. Kesimpulan	48
2. Saran	49

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN



1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Saat ini Indonesia telah memasuki era globalisasi dan industrialisasi. Salah satu cirinya adalah penggunaan teknologi telekomunikasi yang semakin meningkat. Akibat kemajuan teknologi dari telekomunikasi itu maka arus informasi yang masuk dan keluar negara satu ke negara lain tidak bisa di bendung lagi. Oleh karena itu melalui program pembangunan yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan ini, peningkatan dan perluasan fasilitas telekomunikasi terus giat dilaksanakan.

Kebijakan pemerintah untuk membangun sarana telekomunikasi dituangkan dalam TAP MPR RI No. 11/MPR/1993 tentang garis-garis besar haluan negara (GBHN) : “Telekomunikasi terus dikembangkan menjadi wahana yang dapat diandalkan untuk terselenggaranya arus berita, informasi, dan data, baik nasional dan internasional secara lancar, jelas dan cepat guna mendukung kelancaran kegiatan ekonomi dan penyelenggaraan pembangunan. Jaringan dan jangkauan telekomunikasi terus diperluas dengan menggunakan teknologi maju dan sesuai, serta meningkatkan mutu dan efisiensi dan pelayanannya. Fasilitas telekomunikasi umum terus dikembangkan diseluruh pelosok tanah air sehingga semakin tersebar dan menjangkau masyarakat luas.”

Dicantumkan pula dalam penjelasan umum Undang-undang No 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, bahwa pembangunan dan penyelenggaraan

telekomunikasi, disamping memiliki arti penting dan strategis juga sebagai salah satu faktor yang mendorong dan menunjang kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, meningkatkan hubungan antar bangsa, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara dan memantapkan ketahanan nasional.

Sejalan dengan hal tersebut, maka peranan penyelenggara jasa telekomunikasi sangat penting sebagai salah satu penunjang keberhasilan pembangunan nasional terutama kemampuan mengadakan penyediaan atau penyelenggaraan dan pelayanan telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia, dan tentunya ditunjang pula oleh kemajuan teknologi yang meningkat.

Di negara Indonesia akhir-akhir ini perkembangan teknologi telekomunikasi nampak dengan adanya penggunaan alat telekomunikasi yaitu sambungan telepon bergerak seluler atau ponsel yang salah satu jenisnya adalah pesawat telepon genggam atau yang biasa disebut *hand held* atau *hand phone*. Bahkan belakangan ini pesawat telepon tersebut telah dijadikan sebagai indikator status jabatan, profesionalisme, dan kemampuan sosial seseorang. Alasannya kecil dan ringan, bisa dipergunakan dimana saja, orang bisa berhubungan kemanapun ia pergi dan dimanapun ia berada.

Fungsi pengaturan (regulasi) yang kuat dari pemerintah sangat perlu untuk mencegah adanya anarki, persaingan besar-besaran, dan tumbuhnya *orientasi profit* yang terlalu kuat pada swasta (sesuai dengan nalurinya), sehingga mengorbankan kepentingan yang lebih luas (kepentingan nasional dan

pelanggan).¹ Oleh karena itu dengan adanya persaingan atau kompetisi yang sehat. Adalah suatu hal yang wajar manakala para pelaku dalam jasa ini saling berlomba untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Apalagi dalam penyediaan layanan jasa telepon genggam yang relatif baru bagi masyarakat Indonesia. Sehingga diperlukan suatu perangkat hukum yang mengatur hubungan perusahaan telekomunikasi dengan pelanggan (masyarakat), khususnya dalam lingkup persetujuan/ perjanjian berlangganan. Mengingat hukum sebagai salah satu pranata didalam kehidupan semua manusia diberbagai bidang, termasuk telekomunikasi ini. Hukum diharuskan mampu mengikuti perkembangan, mengatasi dan memecahkan berbagai problem yang muncul dalam hubungan antara manusia, karena pada kenyataannya manusia tidak luput dari kelalaian, kesalahan baik disengaja ataupun tidak akan mengakibatkan kerugian pada sesamanya.

Melihat kenyataan tersebut, dapatlah digambarkan bahwa hubungan antara perusahaan telekomunikasi dengan pemakai jasa telekomunikasi (pelanggan) mengarah pada hubungan hukum. hal ini dapat dilihat dengan adanya persetujuan/ perjanjian berlangganan yang dibuat secara tertulis. Seperti yang dilakukan oleh salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang bergerak di bidang jasa layanan telepon seluler, yaitu PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) dalam memberikan pelayanan jasa pada pelanggan. Perusahaan ini telah membuat kontrak berlangganan yang mengikat pelanggan maupun Telkomsel dan disebut kontrak berlangganan GSM Telkomsel. Sedangkan bagi

¹ Dedi Supriadi, *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, STT Telkom dan PT Rosda Jayaputra, Bandung, 1995, hal. 98

perusahaan telekomunikasi lain khususnya bergerak di bidang layanan telepon seluler mempunyai model kontrak berlangganan sendiri. Mengenai hal ini, penulis menyebut PT. Telekomunikasi (Telkomsel) sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa telepon seluler dan untuk selanjutnya perusahaan telekomunikasi yang dimaksud adalah PT. Telkom.

Beranjak dari uraian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah:

- a. Apakah isi perjanjian dalam kontrak berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel itu sudah sesuai dengan ketentuan Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
- b. Apa langkah hukum yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang timbul dalam kontrak berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel ?

2. Penjelasan Judul

Judul daripada skripsi ini yaitu **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel**, dimana penjelasan yang terdapat dalam judul tersebut adalah sebagai berikut:

Berdasarkan pada pasal 1 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM telkomsel pada pasal 1 huruf b, yang dimaksud dengan pelanggan atau juga bisa disebut dengan konsumen adalah individu atau perusahaan pengguna jasa telekomunikasi seluler GSM yang diselenggarakan oleh telkomsel, yang terkait pada ketentuan-ketentuan perjanjian ini.

Berdasarkan pada pasal 1 angka 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan dalam penjelasan pasal 1 angka 2 tersebut dikatakan bahwa dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Berdasarkan pasal 1313 Burgerlijk Wetboek (BW) disebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Berdasarkan pasal 1 angka 9 Undang-undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang dimaksud dengan pelanggan adalah perorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/ atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak.

Berdasarkan pasal 1 angka 7 Undang-undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang dimaksud dengan jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.

Berdasarkan perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM telkomsel pada pasal 1 huruf c, yang dimaksud dengan GSM (*Global System for Mobile Communication*) adalah system telekomunikasi bergerak yang menggunakan teknologi digital yang dioperasikan oleh telkomsel.

Berdasarkan perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM telkomsel pada pasal 1 huruf a, yang dimaksud dengan telkomsel adalah PT. Telekomunikasi Seluler, yaitu perusahaan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan adalah penyelenggara jasa telekomunikasi seluler GSM.

3. Alasan Pemilihan Judul

Seiring dengan pembangunan negara Indonesia dewasa ini, maka sarana telekomunikasi yang berupa pesawat telepon genggam dari sambungan telepon bergerak seluler telah menjadi kebutuhan masyarakat, terutama bagi mereka yang bergerak di bidang lain. Bahkan belakangan ini telepon genggam dijadikan indikator status jabatan, profesionalisme, dan kemampuan sosial seseorang. Selain kecil dan ringan orang bisa mempergunakan dimanapun ia berada.

Kemajuan sains dan teknologi begitu pesat, didukung pula oleh kecanggihan teknologi telekomunikasi telah menarik perhatian masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang ingin menggunakan alat tersebut dengan cara

menjadi konsumen telepon genggam melalui jasa perusahaan telekomunikasi yang bergerak di bidang layanan jasa sambungan telepon seluler. Cara/ prosedur berlangganan ada aturannya, bukan perbuatan asal-asalan. Dengan kata lain, berlangganan adalah perbuatan yang mempunyai aturan hukum dan menimbulkan akibat hukum.²

Secara konkrit, dalam berlangganan telepon genggam, konsumen harus menyetujui formulir berlangganan yang secara otomatis terikat kontrak berlangganan pula. Akibatnya konsumen dapat menggunakan alat telepon genggam dan sekaligus konsumen wajib membayar biaya pulsa telepon. Demikian pula perusahaan telekomunikasi wajib memberikan layanan jasa sambungan telepon genggam pada konsumen dengan sebaik-baiknya dan berhak menerima biaya yang dibebankan kepada konsumen. Hal tersebut dituangkan dalam kontrak berlangganan telepon genggam secara tertulis yang isi dan bentuknya sudah dibakukan oleh perusahaan telekomunikasi secara sepihak. Oleh karena bentuk perjanjian baku, maka dikatakan kedudukan para pihak tidak seimbang terutama konsumen adalah pihak yang lemah dan harus dilindungi. Perihal inilah yang menarik untuk dibahas, karena dalam kontrak berlangganan telepon genggam adalah suatu perjanjian/ kontrak yang baku dan tentunya dalam pelaksanaan kontrak tidak bebas dari hambatan/ kendala, terutama apabila para pihak tidak melaksanakan hak dan kewajibannya dalam kontrak. Bila konsumen yang tidak melaksanakan hak dan kewajibannya, maka dengan mudah pihak perusahaan telekomunikasi mengambil tindakan tegas memutus kontrak itu atau

² Wisnu Susanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, Capita Selecta, 1993, hal. 9.

menggunakan alat kekuasaan negara (polisi) untuk memberikan sanksi kepada konsumen. Manakala yang terjadi sebaliknya, pihak perusahaan telekomunikasi tidak melaksanakan kewajibannya, maka konsumen sulit menuntut haknya karena sejak awal kedudukannya dalam kontrak lemah, sehingga perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam kontrak.

4. Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bahwa isi perjanjian dalam kontrak berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan hak dan kewajiban konsumen telepon genggam maupun perusahaan telkomsel.
2. Menganalisa langkah-langkah hukum apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerugian yang timbul dalam kontrak berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel.

5. Metode Penelitian

a. Pendekatan Masalah

Dalam skripsi ini penulis menggunakan pendekatan secara yuridis normatif, Dengan pendekatan tersebut berarti mengkaji hukum dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan skripsi ini yang menitik beratkan pada kontraknya (*Contract Approach*).

b. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan Hukum dalam skripsi ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder.

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang – undangan di Indonesia yang mempunyai keterkaitan dengan penulisan skripsi ini, yaitu :

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek, selanjutnya disingkat BW)

Undang – Undang No 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adapun bahan hukum sekunder terdiri dari berbagai literatur dan bahan lainnya yang mempunyai keterkaitan dengan permasalahan ini, serta kumpulan berita dari berbagai media massa, baik itu media cetak, televisi maupun situs internet yang berkaitan dengan penulisan ini.

c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum

Untuk mempermudah dan memperlancar penulisan ini maka pelaksanaannya dilakukan melalui penelitian kepustakaan yaitu membaca buku, literature dan catatan perkuliahan yang berhubungan dengan permasalahan yang dikemukakan. Juga melakukan penelitian di lapangan melalui wawancara dengan pihak yang terkait. Setelah bahan hukum diperoleh, dikumpulkan dan ditelaah secara sistematis dan ilmiah kemudian dituangkan dalam skripsi ini.

d. Analisa Bahan Hukum

Bahan hukum yang berhasil dikumpulkan, maka dianalisa berdasarkan deskriptif analitis yaitu menguraikan permasalahan dan mengemukakan pandangan/ pendapat serta mengupayakan pemecahannya dari bahan hukum yang diperoleh dengan menghubungkan teori yang ada.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Skripsi ini disusun dalam empat bab, setiap bab memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Bab I sebagai pendahuluan, bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahan Di dalam bab ini dibahas , meliputi latar belakang dan rumusan masalah, penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penulisan, metode penelitian yang meliputi pendekatan masalah, sumber bahan hukum, prosedur pengumpulan dan pengolahan bahan hukum analisa bahan hukum dan diakhiri dengan pertanggungjawaban sistematika.

Bab II akan menguraikan mengenai perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM Telkomsel dalam kaitan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam bab ini diuraikan sub bab mengenai dasar hubungan hukum para pihak dalam perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi GSM Telkomsel, pencantuman klausula baku dalam perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi GSM Telkomsel, dan yang ketiga mengenai akibat klausula baku dalam hak-hak konsumen.

Bab III akan menguraikan mengenai langkah hukum konsumen atas kerugian dalam perjanjian berlangganan telepon genggam kartu HALO. Dalam bab ini akan diuraikan 3 (tiga) hal, yang pertama mengenai kerugian-kerugian konsumen dalam perjanjian berlangganan telepon genggam kartu HALO, mekanisme pengaduan konsumen dalam perjanjian berlangganan telepon genggam kartu HALO dan yang ketiga mengenai dasar gugatan konsumen terhadap telkomsel dalam perjanjian berlangganan telepon genggam kartu HALO.

Bab IV yaitu penutup akan dituangkan kesimpulan dan saran. Pada Bab ini penulis akan menyimpulkan dari hasil yang telah dijelaskan sehingga dengan mudah dibaca pokok hasil dari penulisan yang merupakan jawaban dari permasalahan serta saran yang berkaitan dengan pokok masalah.



BAB II

PERJANJIAN BERLANGGANAN

JASA TELEKOMUNIKASI SELULER GSM TELKOMSEL

DALAM KAITAN DENGAN KETENTUAN

UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Kodrat manusia adalah selalu ingin berkomunikasi dengan sesamanya. Salah satu bentuk komunikasi adalah melalui telepon. Seperti yang dibahas dalam bab terdahulu bahwa alat komunikasi yang akhir-akhir ini muncul adalah telepon genggam/ telepon seluler/ ponsel. Oleh karena itu PT. Telkomsel, salah satu perusahaan telekomunikasi mengelola dan menyediakan layanan jasa telepon bergerak seluler GSM kepada masyarakat Indonesia. Awalnya nama telkomsel adalah layanan dari jasa system telekomunikasi bergerak seluler (STBS), dan berdasarkan keputusan menteri keuangan dan Menparpostel pada tanggal 26 Mei 1995 resmi menjadi suatu badan usaha berbentuk PT. tujuannya adalah memberikan layanan jasa telekomunikasi bergerak seluler GSM kepada masyarakat umum dengan mengeluarkan sim card atau kartu yang fungsinya untuk mengaktifkan/ menghidupkan alat telepon genggam. Dalam pelayanan kepada masyarakat, telkomsel bekerja sama dengan dealer/ distributor untuk penyediaan perangkat pesawat telepon genggam.

Jadi pihak telkomsel tidak menyediakan perangkat telepon tetapi mengeluarkan sim card yang fungsinya untuk menghidupkan alat telepon

genggam tersebut. Sehingga dapat dipakai untuk menerima dan mengirim informasi.

Berikut akan diuraikan kesepakatan untuk mengikatkan diri atas perbuatan tertentu, siapa saja pihak yang terlibat dalam kontrak berlangganan, bentuk kontrak yang standar, serta kedudukan para pihak dalam kontrak sehingga dapat diketahui hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.

1. Dasar Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel

Kesepakatan merupakan hal yang paling mendasar dari suatu perjanjian, karena kesepakatan merupakan persesuaian kehendak orang-orang yang menginginkannya. Kesepakatan yang terjadi pada saat berlangganan telepon genggam ini dapat dilihat dalam prosedur atau cara berlangganannya. Pertama kali calon konsumen datang ketempat dealer yang ditunjuk oleh telkomsel (Perusahaan Telekomunikasi). Calon konsumen membeli telepon genggam melalui dealer. Selain telepon, kartu dari telkomsel juga bisa dibeli melalui dealer. Setelah jual beli dilakukan, dealer menawarkan jasa sambungan melalui telkomsel. Jika calon konsumen mau dan bersedia berlangganan melalui telkomsel, dealer menyodorkan formulir berlangganan GSM Telkomsel yang isinya sudah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak telkomsel. Di balik formulir itu sudah tertera pula klausula-klausula kontrak berlangganan GSM Telkomsel yang

telah berbentuk standar kontrak, karena kontrak ini dibuat secara sepihak oleh Telkomsel.³

Isi formulir ada tiga bagian yaitu : bagian informasi data pelanggan, layanan favourite number, diisi oleh petugas. Dan dibawahnya bagian diisi oleh petugas ada tiga tempat untuk tanda tangan dealer, KHU (Petugas) dan pelanggan (konsumen). Di sini petugas yang dimaksud adalah petugas telkomsel, dan dibagian lembar perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM telkomsel tertera kata-kata dengan ini menyatakan setuju terhadap ketentuan perjanjian yang terdapat dibawah ini dan dibawahnya lagi berisi tentang pasal-pasal.

Pernyataan di atas ditujukan bagi pihak yang ikut menandatangani formulir berlangganan. Berarti ada tiga pihak (mereka yang menandatangani formulir berlangganan) Yaitu : konsumen, petugas dealer dan petugas telkomsel. Sejak pengisian formulir berlangganan, berikut tempat, tanggal, bulan dan tahun, serta tanda tangan oleh para pihak, maka telah terjadi atau tercapai persesuaian kehendak atas perbuatan hukum tertentu dinamakan kesepakatan. Akibatnya seseorang atau badan hukum terikat melakukan atau tidak melakukan sesuatu atau memberikan sesuatu. Kesepakatan mengakibatkan pihak-pihak yang bersangkutan terikat kontrak berlangganan secara hukum sesuai dengan bunyi pasal-pasal yang terdapat pada perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM telkomsel.

³ Lihat lampiran II.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa berlangganan adalah perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum.⁴ Oleh karena itu asalkan ia menandatangani, dengan lain perkataan tanda tangan yang terdapat di bagian bawah tersebut, telah diakui sebagai tanda tangannya, maka dianggap bahwa isi perjanjian itu memang dikehendaki olehnya paling tidak bahwa ia tidak keberatan atas isi surat perjanjian tersebut, dan oleh karena itu perjanjian baku tersebut dalam batas-batas yang ditentukan oleh Undang-undang, mengikat para pihak tersebut. Maka dapat dikatakan para pihak yang telah menandatangani formulir itu, memang menghendaki isi kontrak berlangganan yang ada dibalik formulir.

Jadi para pihak telah sepakat untuk mengikatkan diri pada kontrak berlangganan setelah diisi dan ditandatangani formulir berlangganan tersebut. Konsekuensinya para pihak dituntut untuk mematuhi segala sesuatu yang telah mereka setujui. Pelanggaran yang terjadi atas kesepakatan yang telah mereka buat mengakibatkan tanggung gugat bagi yang melakukan pelanggaran tersebut.

Perjanjian ini dibuat oleh perusahaan telekomunikasi, Telkom untuk mengikat konsumen dituangkan dalam kontrak berlangganan yang terdapat dibalik formulir berlangganan.

Pada dasarnya kontrak ini melibatkan tiga pihak antara lain :

1. Pihak Pertama

Perusahaan telekomunikasi (PT. Telkomsel) memberikan layanan jasa telepon bergerak seluler, dalam hal ini telepon genggam. Perusahaan ini mengeluarkan kartu/ sim card dan melalui kartu ini, telepon genggam

⁴ Wisnu susanto, *Loc. Cit*

diaktifkan oleh operator (Perusahaan telekomunikasi) dengan alat tertentu. Sehingga telepon bias digunakan untuk mengirim dan menerima informasi. Pihak perusahaan diwakili oleh petugas bagian validasi dan supervisor menandatangani formulir berlangganan yang bertindak atas nama perusahaan, sekaligus bertanggung jawab atas segala sesuatu yang muncul di kemudian hari sebagai ditandatanganinya formulir berlangganan.

2. Pihak kedua

Konsumen (pemakai jasa telepon genggam) adalah mereka atau siapa saja bisa perorangan atau badan hukum yang memakai jasa perusahaan telekomunikasi. Biasanya konsumen bersedia menandatangani formulir berlangganan yang telah disediakan setelah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan yaitu bagi calon konsumen perorangan harus melampirkan foto copy KTP, KSK dan rekening telepon (bagi calon konsumen yang sudah berlangganan sambungan telepon tetap dirumah), atau rekening PLN atau PDAM. Jika domisili berbeda dengan KTP maka harus ada keterangan RT atau RW (keterangan domisili). Sedangkan untuk calon konsumen perusahaan atau badan hukum harus melampirkan foto copy akta pendirian atau SIUP, foto copy KTP dari penanggung jawab keterangan lain dari pimpinan perusahaan akan menjadi konsumen. Calon konsumen perorangan bertindak untuk dan atas nama sendiri, demikian pula konsumen perusahaan ada penanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat ditandatanganinya formulir berlangganan, karena di dalam kontrak tersebut

juga harus ada cap perusahaan (maksudnya konsumen perusahaan). Selain hal diatas konsumen wajib membayar biaya antara lain :

- Harga telepon genggam dan kartu bila membeli di dealer.
- Biaya pasang sambungan.
- Biaya bulanan.
- Biaya penggunaan layanan dasar, layanan tambahan dan layanan administratif, serta biaya lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pihak ketiga

Dealer atau distributor adalah perusahaan berbentuk PT. yang menyediakan perangkat telepon genggam, bisa juga disebut agen. Dealer ini sudah ditunjuk resmi oleh perusahaan telekomunikasi (Telkomsel), karena antara keduanya ada kerjasama khusus (intern) yang tidak dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Mengenai pihak ketiga ini bisa dikatakan sebagai pihak semu, karena keberadaannya di tengah-tengah antara konsumen dan telkomsel. Juga dalam kontrak berlangganan tidak disebut, hanya dalam kalimat terakhir (lihat lampiran dua) tertera :

“Demikian kontrak ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) ASLI, masing-masing sama bunyinya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama. Setelah ditandatanganinya formulir (halaman depan) di atas materai yang cukup, oleh pelanggan pihak telkomsel atau dealer yang ditunjuk”.

Kalimat ini ada, karena pihak dealer (diwakili oleh petugas yang bertanggung jawab terhadap penjualan pada saat itu) ikut menandatangani formulir berlangganan, sehingga dapat dikatakan ia ikut terikat dengan kontrak. Namun keterkaitannya sebelum kontrak itu berlaku secara efektif (saat telepon sudah diaktifkan oleh operator, perusahaan telkomsel).

Pihak pertama dan kedua disebut jelas dalam kontrak (lihat lampiran dua) pasal 1 huruf a dan b :

- a. Telkomsel adalah PT. Telekomunikasi Seluler yaitu perusahaan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan adalah penyelenggara jasa telekomunikasi seluler GSM.
- b. Pelanggan adalah individu atau perusahaan pengguna jasa telekomunikasi seluler GSM yang diselenggarakan oleh Telkomsel, yang terikat pada ketentuan-ketentuan perjanjian ini.

Perusahaan telekomunikasi terikat dengan konsumen dalam kontrak setelah berlaku secara efektif (sejak telepon diaktifkan atau dihidupkan). Jadi semua pihak yang menandatangani formulir berlangganan seyogyanya terikat pula dengan kontrak yang ada dibalik formulir sesuai bunyi yang ada pernyataan dibawahnya.

Para pihak yang terlibat ini, baik dari telkomsel (diwakili oleh petugasnya), konsumen (jika perusahaan diwakili oleh karyawan atau pimpinan yang bertanggung jawab), maupun dealer (diwakili oleh petugas yang bertanggung jawab pada penjualan saat itu) telah cakap melakukan kontrak berlangganan. Kecakapan merupakan salah satu syarat sahnya perjanjian yang

terdapat dalam pasal 1320 BW.⁵ Kecakapan oleh BW dikaitkan pada usia 21 tahun dan dalam hukum adat sekitar 15 tahun. Sekarang oleh Undang-undang Perkawinan (Undang-undang No. 1 tahun 1974) usia dewasa itu ditetapkan 18 tahun.⁶

Dibalik formulir sesuai pernyataan yang ada di bawahnya. Menurut penulis, dealer dalam kontrak itu sebagai pihak semu dan keterkaitannya juga semu, artinya sejak saat terjadi jual beli telepon, pengisian formulir berlangganan dan pemenuhan syarat-syarat yang ditentukan oleh konsumen sampai dengan dilakukannya pengaktifan telepon oleh telkomsel itulah keterkaitan dealer dengan konsumen. Jadi di sini meskipun kontrak berlangganan belum berlaku aktif, dealer tetap terikat dengan konsumen. Setelah pengaktifan dilakukan oleh telkomsel (kontrak berlangganan berlaku efektif), konsumen tidak berhubungan lagi dengan dealer. Ini penting dikemukakan, karena dalam waktu saat terjadi jual beli sampai dengan dilakukannya pengaktifan telepon oleh telkomsel ada kemungkinan terjadi peristiwa akibat ditandatanganinya formulir berlangganan, maka segala sesuatu yang timbul akan menjadi tanggung gugat antara dealer dengan konsumen, kecuali diperjanjikan lain dalam jual beli tersebut. Misalkan terjadi kerusakan pada alat telepon sebelum dilakukan pengaktifan oleh telkomsel, karena mutu alat itu sudah jelek. Oleh karena itu sudah layaknya dealer memberikan jaminan atau service yang baik pada konsumen, karena merupakan kewajibannya selaku penjual harus menanggung kenikmatan tentram

⁵ Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1979, hal. 114.

⁶ Subekti, *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, Alumni, Bandung, 1984, hal. 24 (selanjutnya disebut Subekti II)

atas barang yang dijualnya, sekaligus memberikan hak pada dealer atas harga barang dari konsumen selaku pembeli.

Sebenarnya yang menjadi penekanan bahasan tulisan ini adalah hubungan konsumen dengan telkomsel, tapi karena ada kaitan maka ada baiknya menguraikan hubungan dealer dengan pelanggan terlebih dahulu seperti diatas. Keterkaitan konsumen telkomsel terjadi setelah kontrak efektif, sejak dilakukannya pengaktifan telepon oleh operator telkomsel dan bisa dikatakan konsumen telah memakai jasa telkomsel. Baik konsumen maupun telkomsel (diwakili petugasnya) terikat kontrak yang ada dibalik formulir setelah ditandatanganinya formulir sesuai dengan bunyi pernyataan yang ada di bawahnya (lihat lampiran satu). Sebagaimana dalam pasal 1338 (1) BW ditentukan bahwa suatu perjanjian mengikat sebagai undang-undang (*Pacta sunt servanda*). Berarti pula kontrak atau perjanjian berlangganan mengikat telkomsel maupun konsumen.

Pelanggan dan telkomsel disebut sebagai pihak yang nyata dalam kontrak, karena disebutkan jelas pada pasal 1 huruf a dan b (lihat lampiran dua). Keduanya terikat secara nyata sampai adanya pemutusan kontrak, baik yang berasal dari telkomsel sendiri maupun dilakukan pembatalan kontrak oleh hakim.

Setelah kontrak berlaku efektif sejak dilakukan aktivasi oleh telkomsel, maka segala sesuatu yang timbul menjadi tanggung gugat antara konsumen dengan telkomsel berdasarkan perjanjian atau kontrak berlangganan, sehingga menimbulkan akibat hukum yaitu adanya hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan.

Selama berlangsungnya perjanjian ini konsumen dan telkomsel memiliki hak dan kewajiban tersebut, hak konsumen yaitu menggunakan layanan dasar, layanan tambahan dan layanan administrative sesuai dengan ketentuan perjanjian ini, mengajukan permintaan secara tertulis kepada telkomsel untuk merubah maupun menambah layanan tambahan sesuai dengan kemampuan fasilitas telekomunikasi yang dioperasikan oleh telkomsel, perubahan mana hanya dapat diberikan berdasarkan pertimbangan mutlak dari telkomsel, mengajukan administrative secara tertulis kepada telkomsel, dan kewajiban konsumen yaitu membayar penggunaan layanan dasar dan/ atau layanan tambahan dan/ atau layanan administrative kepada telkomsel pada waktu dan dengan cara sebagaimana dimaksud pasal 7, konsumen bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang timbul sehubungan dengan penggunaan layanan tambahan dan atau layanan administrative tersebut pada ayat 5.2.b dan 5.2.c, konsumen menjamin bahwa segala data dalam seluruh dokumen tertulis seperti tetapi tidak terbatas pada formulir permohonan layanan tambahan dan atau layanan administrative, surat pernyataan, surat kuasa, dan lain-lain yang diberikan konsumen atau kuasanya kepada telkomsel adalah benar, sehingga segala hal yang timbul sehubungan dengan pemberian data-data pada dokumen tertulis tersebut menjadi tanggung jawab penuh dari pelanggan, menggunakan sendiri kartu halo sesuai dengan ketentuan-ketentuan perjanjian ini dan karenanya konsumen dilarang untuk memindahtangankan penguasaan dan/ atau penggunaan kartu halo kepada pihak lain kecuali apabila telah mendapatkan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari telkomsel, persetujuan mana tidak menghapuskan

kewajiban konsumen untuk tetap bertanggung jawab atas segala resiko yang timbul sebagai akibat pemindahtanganan tersebut.

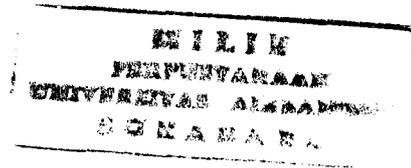
Sedangkan hak telkomsel (perusahaan telekomunikasi) yaitu menerima pembayaran atas layanan dasar atau layanan tambahan dan layanan administrative sesuai ketentuan pasal 7, dan memeriksa perangkat telekomunikasi dari waktu ke waktu, dan kewajiban telkomsel yaitu tanpa mengesampingkan ketentuan pasal 5.1.a telkomsel berkewajiban untuk menyediakan layanan dasar dan layanan tambahan sesuai dengan kemampuan fasilitas telekomunikasi yang dioperasikannya dengan ketentuan bahwa tidak dapat disediakan layanan dasar dan/ atau layanan tambahan tersebut karena sebab apapun untuk dapat digunakan oleh konsumen akan merupakan tanggungan dan resiko konsumen itu sendiri dan karenanya konsumen melepaskan telkomsel dari segala tuntutan apapun.

Dengan demikian, kontrak berlangganan itu harus dipatuhi sebagai konsekuensinya. Apabila terjadi pelanggaran atas pelaksanaan kontrak tersebut, maka para pihak saling bertanggung gugat (antara telkomsel dengan konsumen).

2. Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM Telkomsel

Penulis akan menjelaskan terlebih dahulu kata kontrak dalam buku hukum perjanjian. Menurut Subekti, kata kontrak dalam hukum perjanjian lebih sempit, karena ditujukan pada perjanjian atau persetujuan yang tertulis.⁷ Perjanjian atau

⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Internusa, Jakarta, 1998, hal. 1 (selanjutnya disebut Subekti I)



kontrak berlangganan mempunyai landasan hukum sesuai dengan ketentuan umum suatu perikatan sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1233 BW. Oleh karena itu masing-masing yang terlibat dalam perjanjian atau terikat dengan kontrak mempunyai konsekuensi untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.⁸

Di dalam literatur, Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta kekayaan mengenai dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain menuntut haknya karena pelaksanaan janji itu.⁹

Subekti memberikan pengertian perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Sedangkan pasal 1313 BW memberikan definisi sebagai berikut : “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain lebih”.

Jika melihat definisi perjanjian seperti tersebut diatas, maka sepintas kontrak berlangganan telepon genggam ini belum bisa dimasukkan dalam kategori definisi yang ada. Hal ini karena pihak yang terlibat dalam kontrak lebih dari dua, sedangkan kebanyakan para ahli menyebut dua pihak. Namun apabila ditelaah lagi, maka kontrak itu menyangkut dua pihak yaitu konsumen dengan telkomsel, selaku perusahaan telekomunikasi. Pihak dealer sebagai pihak yang

⁸ Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *loc.cit.*

⁹ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan*, Sumur, Bandung, 1981, hal. 11.

semu, artinya ia terikat dengan kontrak pada saat belum berlaku secara efektif. Setelah dilakukan pengaktifan oleh operator (telkomsel), maka kontrak berlaku efektif mengikat konsumen dengan telkomsel, sedangkan dealer tidak terikat lagi. Hubungan dealer dengan konsumen bersifat insidental. Meskipun kontrak belum efektif, disini tetap mengikat dealer, karena kontrak itu berlaku sejak penandatanganan formulir.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa kontrak berlangganan telepon genggam dibuat secara sepihak oleh perusahaan telekomunikasi untuk mengikat konsumen. Kontrak ini bentuknya dibakukan, sehingga bisa disebut perjanjian baku, karena dalam pembuatan kontrak itu konsumen tidak dilibatkan sama sekali. Bahkan kemungkinan besar konsumen tidak mengetahui isi kontrak tersebut, namun ia dikatakan terikat dengan kontrak.

Subekti mengemukakan bahwa asas konsensualisme terdapat di dalam pasal 1320 jo 1338 BW. Pelanggaran terhadap ketentuan ini akan mengakibatkan perjanjian itu tidak sah dan juga tidak mengikat sebagai undang-undang.¹⁰

Secara mutatis mutandis (dengan perubahan-perubahan yang diperlukan), pendapat para ahli tersebut dapat diterapkan dalam kontrak berlangganan telepon genggam, berarti kontrak yang berbentuk perjanjian baku ini telah melanggar kebebasan para pihak dan mengakibatkan kontrak itu tidak sah dan tidak mengikat sebagai undang-undang. Di sini berarti pula tidak mengikatnya kontrak itu karena salah satu pihak tidak terlibat dalam pembuatannya. Namun dalam pelaksanaannya, penulis berpendapat bahwa kontrak itu telah mengikat para

¹⁰ Subekti II, *loc. cit.*

pihak apabila para pihak telah menandatangani atau dengan kata lain menyetujuinya. Meskipun kontrak tersebut berbentuk standar dimana salah satu pihak tidak dilibatkan dalam pembuatannya. Lain halnya apabila salah satu pihak tidak bersedia menandatangani, berarti ia tidak terikat dengan kontrak. Para pihak yang menandatanganinya bukan dalam keadaan terpaksa, kekhilafan atau berdasarkan pada penipuan. Apabila perjanjian baku telah ditandatangani dalam keadaan yang telah disebutkan, maka syarat untuk sahnya perjanjian (pasal 1320 BW) telah dilanggar, syarat mana adalah syarat subyektif, sehingga atas permohonan pihak yang dirugikan dapat dimohonkan pembatalannya kepada hakim berdasarkan ketentuan pasal 1454 BW. Demikian pula yang terjadi dalam kontrak berlangganan telepon genggam, apabila ada konsumen sebagai pihak yang lemah menandatangani dalam keadaan terpaksa, kekhilafan atau berdasarkan suatu penipuan, maka ia bisa minta pembatalan kontrak kepada hakim.

Subekti mengemukakan bahwa standar klausula oleh pasal 1347 BW dimasukkan dalam hal-hal yang selalu diperjanjikan menurut kebiasaan dianggap secara diam-diam dimasukkan dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan. Oleh karena dianggap sebagai diperjanjikan atau sebagai bagian dari perjanjian sendiri, maka hal menurut kebiasaan selalu diperjanjikan itu dapat menyingkirkan suatu pasal undang-undang yang merupakan hukum pelengkap.¹¹

Soetojo memberikan pendapat, bilamana pembuatan kontrak itu tetap demikian maka hal tersebut adalah sah atau mempunyai kekuatan, sebab harus

¹¹ Subekti I, *op.cit.*, hal. 40.

diingat, bahwa perusahaan itu hanyalah mau membuat persetujuan sesuai dengan syarat-syarat yang diajukannya dan pihak yang lain diharuskan tunduk pada kehendak itu sepanjang hal tersebut tidak dapat dibuktikan sebaliknya.¹² Jadi bentuk standar kontrak yang dibuat oleh salah satu pihak adalah sah apabila pihak lain menyetujuinya tidak dalam keadaan terpaksa, kekhilafan, atau berdasarkan suatu penipuan.

Di dalam kontrak berlangganan, isinya tetap memperhatikan factor heteronom (tunduk kepada bimbingan atau perintah orang lain) yang berlaku tanpa mengindahkan apakah ini dimaksudkan oleh para pihak-pihak, yaitu undang-undang, kebiasaan dan kepatutan (pasal 1339 BW) dan pula memperhatikan syarat yang biasanya diperjanjikan yang oleh undang-undang (pasal 1347 BW) dianggap termasuk di dalam perjanjian.¹³

3. Akibat Klausula Baku Terhadap Hak-Hak Konsumen

Berbicara mengenai klausula baku, maka sebelumnya haruslah dibahas terlebih dahulu mengenai perjanjian baku, maka perlu kiranya untuk menelaah mengenai keabsahan dari perjanjian baku, utamanya dilihat dari syarat sahnya suatu perjanjian. Hal mengenai keabsahan perjanjian baku juga merupakan suatu permasalahan yang banyak mendapat sorotan dari para ahli dan menghasilkan pendapat yang berbeda-beda pula. Namun dalam perkembangan dewasa ini, tidaklah lagi diperdebatkan lebih lanjut mengenai keabsahan dari perjanjian baku,

¹² Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *Op. cit.*, hal. 186.

¹³ J.H. Nieuwenhuis, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Terjemahan oleh Djasin Saraghi, hal. 38.

dilihat dari eksistensi perjanjian baku itu sendiri sudah sangat berkembang dan lazim digunakan oleh masyarakat luas. Dikaitkan dengan asas kebebasan berkontrak, Oleh banyak pihak dinyatakan bahwa perjanjian baku ini tidaklah bertentangan dengannya, ini disebabkan dengan pandangan masih adanya pilihan hukum bagi konsumen untuk menerima atau menolak perjanjian tersebut. Hal ini disebabkan karena memang perjanjian baku lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri, dalam dunia bisnis yang menuntut adanya efisiensi waktu dan biaya dalam setiap transaksinya. Namun demikian tetaplah dirasa perlu oleh penulis untuk mengupas lebih lanjut mengenai perjanjian baku utamanya berkaitan dengan klausula baku yang terdapat pada perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi GSM telkomsel digunakan untuk meninggikan posisi pelaku usaha dan menekan posisi konsumen sampai dalam kondisi tidak kuasa untuk menolak. Keabsahan perjanjian baku tidaklah perlu dipersoalkan lebih lanjut, namun perlu diatur aturan mainnya agar klausula-klausula yang terdapat di klausula baku itu mengikat bagi kedua belah pihak, baik sebagian ataupun seluruhnya.

Dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah terdapat ketentuan mengenai klausula baku. tidak ditemukan didalamnya penggunaan istilah Klausul eksemisi ataupun klausula eksenorasi.

Dan ketentuan pencantuman klausula baku pada pasal 18 ayat 1 yaitu :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian apabila :

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha ;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen ;

- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli oleh konsumen ;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran ;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen ;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa ;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya ;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembenahan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pasal 18 ayat 2 yaitu pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.

Pasal 18 ayat 3 yaitu setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 18 ayat 4 pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Adapun definisi dari klausula baku menurut UUPK sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 10 adalah sebagai berikut :

“ setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen “.

Dapat dilihat dari definisi ini bahwa yang ditekankan disini adalah pada proses pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isinya. Padahal yang mengkhawatirkan tentang adanya klausula baku adalah mengenai isinya

yang memberatkan konsumen. Pengertian dari klausul eksemsi itu sendiri tidak hanya mempersoalkan mengenai prosedur pembuatannya, namun juga mengenai isinya yang bersifat peniadaan ataupun pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Suatu klausul dapat saja memberatkan salah satu pihak walaupun tidak membebaskan atau membatasi tanggung jawab pihak lainnya, misalnya bila terdapat klausul bahwa pelaku usaha dapat menghentikan perjanjian secara sepihak tanpa harus ada alasan atasnya, atau juga suatu klausul yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak untuk mengubah, menambah ataupun mengurangi aturan dan syarat dalam perjanjian sewaktu-waktu. Hal-hai seperti ini, walaupun tidak membebaskan tanggung jawab pelaku usaha, namun tetap dipandang sebagai suatu hal yang sangat memberatkan konsumen.

Dalam UUPK pasal 18 telah diatur mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yang didalamnya telah termuat beberapa syarat kondisi, dan isi mengenai klausula baku yang terlarang untuk dicantumkan oleh pelaku usaha. Dalam huruf (a) dan seterusnya hingga huruf (h) telah menyebutkan secara rinci bentuk-bentuk dan isi klausula baku yang terlarang, seperti misalnya klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan konsumen tunduk pada seluruh peraturan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha baik itu aturan baru, tambahan, lanjutan maupun pengubahan, dan hal-hal yang memberatkan bagi konsumen lainnya.

BAB III

LANGKAH HUKUM KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN TELEPON GENGGAM KARTU HALO

Sebagaimana telah dibahas dalam bab terdahulu bahwa kontrak berlangganan telepon genggam berbentuk perjanjian baku. Hal ini mengakibatkan kedudukan perusahaan telekomunikasi lebih kuat daripada konsumen, karena perusahaan adalah pihak yang membuat kontrak tanpa melibatkan konsumen. Sehingga perusahaan telekomunikasi lebih mengetahui hal-hal mana yang perlu dicantumkan dalam kontrak, terutama yang menyangkut hak. Sedangkan konsumen yang mempunyai kedudukan lemah harus menerima kontrak tersebut.

Ketentuan dalam kontrak harus sesuai dengan undang-undang, kepatutan, dan kebiasaan (pasal 1339 BW) dan dalam melaksanakan kontrak para pihak harus mempunyai itikad yang baik sesuai dengan ketentuan pasal 1338 (3) BW.¹⁴ Apabila dalam pelaksanaan kontrak ada salah satu pihak yang tidak mempunyai itikad baik, maka akan menjadi masalah, misalnya jika ada konsumen yang tidak beritikad baik, dengan mudah perusahaan memutus kontrak secara sepihak atau menggunakan alat kekuasaan Negara (polisi) untuk memberikan sanksi kepada konsumen. Hal ini karena perusahaan mempunyai kewenangan untuk itu seperti yang dituangkan dalam kontrak. Namun dalam hal ini bagaimana jika perusahaan

¹⁴ Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *Op. cit.*, hal. 183.

telekomunikasi yang tidak mempunyai itikad baik. Manakala terjadi demikian, pihak perusahaan tidak melaksanakan kewajibannya maka konsumen sulit menuntut haknya karena sejak awal kedudukannya dalam kontrak lemah, antara lain hak dan kewajiban tidak seimbang, dan juga tidak mengetahui isi kontraknya.

Konsumen yang mempunyai itikad baik dan tidak mengetahui isi kontrak harus mendapatkan perlindungan hukum pada saat pelaksanaan kontrak, mengingat kedudukan konsumen dalam kontrak berlangganan tersebut. Hak konsumen adalah menikmati layanan jasa dari perusahaan telekomunikasi, apabila dalam pelayanan jasa yang merupakan kewajiban perusahaan telekomunikasi terjadi kerugian pada konsumen yang bukan karena kesalahannya, maka seharusnya kerugian itu harus segera di cari jalan penyelesaiannya. Biasanya konsumen melakukan pengaduan ke perusahaan telekomunikasi.

1. Kerugian-Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Berlangganan Telepon Genggam Kartu HALO

Pengaduan oleh konsumen pada umumnya dapat terjadi dalam berbagai macam kasus, antara lain :

- a. Pengaduan gangguan pada pesawat telepon genggam yang keadaannya macet, sehingga tidak dapat digunakan sama sekali baik untuk mengirim maupun menerima, kualitas suara tidak jelas.

- b. Pengaduan pulsa telepon, yaitu berkaitan dengan pemakaian telepon yang amat banyak, sehingga dalam perhitungan pulsa telepon menjadi naik secara drastis.
- c. Pengaduan yang disebabkan kelambatan menjadi layanan sambungan, dan lain-lain.

Dengan problem sebagaimana diuraikan tersebut maka telepon tidak bisa dipakai secara baik, sebagai akibatnya konsumen tidak bisa berkomunikasi lewat telepon dan menderita kerugian. Dalam hal ini komunikasi sangat penting, karena kelambatan menyampaikan informasi dalam sekejap saja dapat memusnahkan peluang, atau bahkan mendatangkan pukulan kerugian. Pengaduan konsumen ini umumnya disebabkan :

- a. Kelambatan kedatangan surat tagihan (*invoice*) yang dikirim oleh perusahaan telekomunikasi melalui pos ke alamat konsumen, sehingga konsumen tidak bisa membayar tagihan dan akibatnya konsumen dianggap belum membayar.
- b. Kelambatan pihak bank mengirim kembali surat tagihan yang sudah dibayar ke perusahaan, karena konsumen membayar tagihannya melalui bank berdasarkan surat tagihan yang ditetapkan oleh perusahaan telekomunikasi.
- c. Pemblokiran yang dilakukan oleh operator (perusahaan telekomunikasi), karena konsumen belum membayar bulan lalu, akibatnya sambungan telepon terganggu.
- d. Kondisi jaringan telekomunikasi rusak, akibatnya kualitas suara tidak jelas, telepon macet.

Disini konsumen mengalami kerugian karena tidak mendapatkan pelayanan secara maksimal dan baik dari perusahaan telekomunikasi (telkomsel) sebagai konsumen jasa telekomunikasi dan kerugian-kerugian konsumen tersebut sebagaimana diatur dalam BW akan mendapatkan penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak terpenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya (pasal 1243 BW).

2. Mekanisme Pengaduan Dalam Perjanjian Berlangganan Telepon Genggam Kartu HALO.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan jasa telekomunikasi, utamanya kepada para pemakai jasa sambungan telepon genggam (konsumen) dan umumnya kepada masyarakat, maka perusahaan telekomunikasi menyediakan sarana sebagai tempat menyalurkan atau menyampaikan pengaduan karena layanan jasa itu pada bagian pelayanan (*costumer care*). Fungsinya menampung pengaduan masyarakat dan memberikan informasi mengenai pelayanan jasa telekomunikasi. Perhatian yang diberikan dalam menanggapi keluhan atau pengaduan konsumen adalah dengan penyelesaian secara kekeluargaan yaitu mengontak langsung atau mendatangi kediaman si konsumen sehingga dapat secara langsung dan tuntas menyelesaikan permasalahan tersebut.

Tindakan tersebut di atas merupakan salah satu upaya perlindungan hukum pada konsumen. Upaya tersebut tidak menimbulkan masalah apabila dalam

penyelesaian itu konsumen sudah merasa puas. Lain halnya jika ada konsumen yang belum puas, terutama konsumen yang beritikad baik dengan mengemukakan alasan-alasan yang masuk akal mengapa ia belum puas.

Seperti contoh sebagai berikut :

A adalah seseorang konsumen telepon genggam yang menggunakan jasa telekomunikasi. Suatu saat, telepon A mengalami gangguan, hanya bisa untuk menerima saja. Kemudian A mengadukan ke bagian pelayanan, ternyata telepon A telah di blokir oleh perusahaan dengan alasan A belum membayar tagihan bulan lalu. A yang merasa sudah membayar menyangkal tuduhan itu dengan menunjukkan bukti pembayaran (*invoice*). Setelah diteliti dan dibicarakan secara kekeluargaan, ternyata perusahaan belum menerima pembayaran dari bank tempat tagihan itu dibayar oleh A, karena pihak bank terlambat mengirimkan pembayaran tagihan dari A ke perusahaan telekomunikasi.

Melihat kasus ini, jelas merugikan konsumen (A), apalagi bila penyelesaiannya berlarut-larut, meskipun pada akhirnya diselesaikan secara kekeluargaan , karena A sudah mengalami kerugian akibat pelayanan jasa dari perusahaan. Hal ini merupakan urusan intern antara perusahaan telekomunikasi dengan bank mengenai pembayaran tagihan yang harus diselesaikan terlebih dahulu, bukan langsung menuduh konsumen. Oleh karena itu perusahaan telekomunikasi harus mengusahakan penyelesaian masalah dengan konsumen semaksimal mungkin sebagai upaya perlindungan hukum kepada konsumen. Mengingat kedudukan konsumen lemah didalam kontrak berlangganan tersebut,

tidak mengikatnya kontrak itu. Dengan kata lain pembuat kontrak standar tidak melakukan prestasi seperti yang dijanjikan dalam kontrak, maka dikatakan telah melakukan wanprestasi. Pihak yang dirugikan (konsumen) berhak menuntut pemenuhan, ganti rugi atau pembubaran/ pembatalan kontrak atau gabungan dari ketiganya¹⁶ atau mendalilkan adanya perbuatan melanggar hukum¹⁷ dari pihak pembuat kontrak (perusahaan telekomunikasi).

Ketentuan tersebut dapat digunakan untuk melindungi konsumen yang beritikad baik saat menjalankan kontrak, karena ia adalah pihak yang lemah dan menerima kontrak tersebut. Itikad baik adalah apa yang dilakukan pihak yang satu terhadap pihak yang lain dengan tujuan tidak ada tipu muslihat. Menurut Subekti kalau itikad baik pada waktu membuat suatu perjanjian berarti kejujuran, maka itikad baik dalam tahap pelaksanaan perjanjian adalah kepatutan, yaitu suatu penilaian baik terhadap tindak-tanduk suatu pihak dalam hal melaksanakan apa yang telah dijanjikan.¹⁸

Kemudian menurut teori *Sui Generis* yang hendak menerapkan ketentuan-ketentuan khusus dari perjanjian tunggal dan memandang kontrak campuran sebagai perjanjian *Sui Generis* untuk mana pada pokoknya norma-norma umum. Dan kontrak berlangganan telepon genggam ini bisa dikatakan sebagai kontrak campuran maka tunduk pada asas-asas umum hukum perikatan.¹⁹

¹⁶ J.H. Nieuwenhuis, *Op.cit.*, hal. 53.

¹⁷ *Ibid.*, hal. 115

¹⁸ Subekti II, *op.cit.*, hal. 25.

¹⁹ R.M. Suryodiningrat, *Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian*, Tarsito, Bandung, 1982, hal. 11.

karena ia belum mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas meskipun ia telah menandatangani formulir berlangganan sebagai tanda setuju atau sepakat.

3. Dasar Gugatan Konsumen Terhadap Telkomsel Dalam Perjanjian Berlangganan Telepon Genggam Kartu HALO.

Mengenai upaya perlindungan hukum kepada konsumen dapat dilihat dalam peraturan perundang-undangan secara umum, seperti BW, UU Perlindungan konsumen dan UU Telekomunikasi, juga dalam kontrak berlangganan itu sendiri.

Kontrak berlangganan telepon genggam ini secara eksplisit tidak diatur dalam BW, terutama buku III tentang perikatan, namun bukan berarti menghilangkan sama sekali ketentuan umum tentang perjanjian atau perikatan yang ada dalam BW buku III. Kontrak ini tetap tunduk pada ketentuan umum tentang perikatan, baik pada saat pembuatan maupun saat pelaksanaan kontrak. Pada saat pembuatan isi kontrak harus memperhatikan undang-undang, kebiasaan dan kepatutan (pasal 1339 BW) serta syarat-syarat yang biasanya diperjanjikan oleh undang-undang (pasal 1347 BW).¹⁵ Seharusnya pembuatan isi kontrak bukan berdasarkan keuntungan salah satu pihak.

Menurut pendapat para ahli hukum seperti yang dikemukakan dalam bab terdahulu bahwa kontrak standar telah melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1338 (1) BW) dan pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian yang mengakibatkan tidak mengikat sebagai undang-undang. Disini harus diartikan

¹⁵ J.H. Nieuwenhuis, *Loc. cit.*

Ketentuan dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diberlakukan juga pada kontrak berlangganan jasa telekomunikasi GSM telkomsel.

Suatu klausula dapat saja memberatkan salah satu pihak walaupun tidak membebaskan atau membatasi tanggung jawab pihak lainnya, misalnya bila terdapat klausula bahwa pelaku usaha dapat menghentikan perjanjian secara sepihak tanpa harus ada alasan atasnya, atau juga suatu klausula yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak untuk mengubah, menambah ataupun mengurangi aturan dan syarat dalam perjanjian sewaktu-waktu. Hal-hal seperti ini, walaupun tidak membebaskan tanggung jawab pelaku usaha, namun tetap dipandang sebagai suatu hal yang sangat memberatkan konsumen.

Upaya hukum terhadap penyelesaian atas setiap kerugian yang timbul karena penggunaan jasa telekomunikasi pada UUPK dapat dilakukan di luar pengadilan yang terdapat pada pasal 47 UUPK yaitu :

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”

atau melalui pengadilan yang terdapat pdalam pasal 48 UUPK yaitu :

“Penyelesaian konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45”.

Selain ketentuan dalam BW dan UUPK, ketentuan dalam UU No. 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi diberlakukan juga pada pelaksanaan kontrak berlangganan ini. Pasal 14 sampai dengan pasal 18 UU No. 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi adalah ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan

dan pelayanan telekomunikasi kepada masyarakat akan dipaparkan beserta penjelasan pasal-pasal sebagai berikut :

Pasal 14 :

Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 15 ayat :

1. Atas kesalahan dan/ atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
2. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/ atau kelalaiannya.
3. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diatur dengan peraturan pemerintah.

Pasal 16 ayat :

1. Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/ atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal.
2. Kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan/ atau kompensasi lain.
3. Ketentuan kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 17 :

Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/ atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip :

- a. Perlakuan yang sama dan pelayanan sebaik-baiknya bagi semua pengguna ;
- b. Peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi ; dan
- c. Pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Pasal 18 ayat :

1. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/ merekam secara rinci jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.
2. Apabila penguasaan memerlukan catatan/ rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya.

3. Ketentuan mengenai pencatatan/ perekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Jadi perusahaan telekomunikasi wajib memberikan pelayanan yang baik pada konsumen sesuai dengan kemampuannya, antara lain penyediaan saran pengaduan (pasal 16 UU No 36 tahun 1999), termasuk memberikan perlakuan yang sama (pasal 17 UU telekomunikasi).

Mengenai pulsa telepon yang dirasa naik secara drastis oleh konsumen telekomunikasi melakukan perekaman fasilitas telekomunikasi sesuai dengan kemampuan, karena berkaitan dengan kewajiban merahasiakan berita (pasal 18 ayat (1) jo pasal 42 ayat (1) UU telekomunikasi). Oleh karena itu supaya konsumen mengetahui berapa tagihan yang harus dibayar, perusahaan telekomunikasi harus merinci secara jelas dan mudah dimengerti pemakaian saat itu, serta bila perlu konsumen ditunjukkan rekaman pemakaiannya sesuai dengan kemampuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Konsumen diberikan hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi yang layak atas kerugian dari penggunaan jasa telekomunikasi sepanjang dibuktikan bahwa kerugian ini disebabkan atas kesalahan perusahaan telekomunikasi (pasal 15 UU telekomunikasi). Ketentuan ini memberikan perlindungan hukum pada konsumen sekaligus pada perusahaan dibuktikan bahwa kerugian dalam pemakaian telepon itu karena kesalahan perusahaan telekomunikasi (ada hubungan kausalitas : sebab dan akibat).²⁰ Seharusnya ketentuan ini ditunjukkan kepada konsumen telepon genggam yang tidak mempunyai itikad

²⁰ J.H. Nieuwenhuis, *Op.cit.*, hal. 64.

baik dalam melaksanakan kontrak, misalkan konsumen yang mempunyai alat khusus untuk menghapus pulsa telepon, sehingga ia bebas dari kewajiban membayar pulsa, konsumen yang mempunyai tunggakan tagihan bulan lalu, dan lain-lain yang sifatnya merugikan perusahaan telekomunikasi.

Kontrak berlangganan telepon genggam juga tunduk pada peraturan pemerintah No. 8 tahun 1993 tentang penyelenggaraan telekomunikasi sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 23 sampai pasal 26, antara lain mengatur pembayaran ganti rugi yang disebabkan oleh penggunaan jasa telekomunikasi, yaitu konsumen sumbangan telepon dibayarkan melalui restitusi pada tagihan bulan berikutnya (pasal 23 (5) butir b), penetapan besarnya ganti rugi (pasal 24), pengaturan lebih lanjut mengenai tata cara dan besarnya ganti rugi (pasal 25), serta memungkinkan penggunaan upaya hukum lain terhadap penyelesaian atas setiap kerugian yang timbul karena penggunaan jasa telekomunikasi sebagaimana ketentuan pasal 15 UU telekomunikasi.

Hubungan hukum antara konsumen dengan perusahaan telekomunikasi diikat dalam kontrak berlangganan telepon genggam. Dengan demikian segala ketentuan yang tercantum dalam kontrak mempunyai konsekuensi yuridis bagi masing-masing pihak sebagaimana mengikatnya suatu undang-undang,²¹ dengan syarat apabila masing-masing pihak menjalankan kontrak itu dengan itikad baik. Jika salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya (wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum), maka kontrak itu tidak mengikat pada pihak

²¹ Subekti I, *op. cit.*, hal. 14.

sebagai undang-undang. Hal ini bentuk kontrak standar yang mengakibatkan demikian.

Di dalam kontrak itu tidak menutup kemungkinan adanya gugatan karena perbedaan/ perselisihan dalam penafsiran ketentuan kontrak sebagaimana yang disebutkan pada pasal 13 angka 1 dalam kontrak berlangganan telepon genggam yaitu :

"Dalam hal terjadi perbedaan atau perselisihan dalam penafsiran ketentuan perjanjian ini yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh kedua belah pihak, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya di pengadilan Negeri setempat dimana perjanjian ini ditandatangani".

Biasanya konsumen tidak bisa menafsirkan ketentuan di dalam kontrak, karena tidak ikut dalam pembuatan kontrak, bahkan ada kemungkinan tidak mengetahui isi kontrak. Hal ini dianggap sebagai suatu yang wajar apabila konsumen salah menafsirkan kontrak. Oleh karena itu pelaksanaan perjanjian/ kontrak harus didasari dengan itikad baik yang merupakan kewajiban kedua belah pihak memberi kepastian hukum mengenai isi kontrak yang tidak selalu dinyatakan dengan jelas. Bagi pihak perusahaan telekomunikasi selaku pembuatan kontrak standar secara sepihak wajib memberitahukan isi kontrak, bahkan menjelaskannya ke konsumen. Tindakan ini dilakukan untuk menghindari salah penafsiran mengenai ketentuan kontrak.

Klausula dalam pasal 13 angka 1 telah menentukan domisili penyelesaian sengketa mengenai penafsiran ketentuan kontrak, yaitu ke Pengadilan Negeri setempat dimana perjanjian ini ditandatangani. Penyelesaian cara ini sebagai upaya terakhir apabila jalan yang ditempuh secara kekeluargaan/ perdamaian/ musyawarah mengalami jalan buntu.

Mengenai hak dan kewajiban terdapat dalam pasal 5 sampai pasal 8 kontrak tersebut (lihat lampiran II). Dengan melihat hak dan kewajiban itu, dapat dikatakan bahwa hak perusahaan telekomunikasi lebih banyak sekaligus kewajiban konsumen juga demikian. Perusahaan telekomunikasi mempunyai kewenangan/ hak untuk memutus kontrak secara sepihak tanpa ganti rugi apapun kepada konsumen apabila :

- a. Konsumen tidak memenuhi kewajiban membayar tagihan seperti yang ditentukan.
- b. Ketentuan yang tercantum dalam formulir tidak benar atau palsu.
- c. Konsumen meninggal dunia, pailit atau ditempatkan di bawah pengampunan hukum.
- d. Terjadi peristiwa force majeure yang berlangsung lebih dari enam bulan terus menerus.

Kewenangan sepihak dari perusahaan telekomunikasi ini harus diimbangi dengan upaya pencegahan terjadinya pemutusan sepihak semaksimal mungkin, misalnya dengan pemberitahuan dan penjelasan ke konsumen yang beritikad baik.

Lain halnya dengan ketentuan pasal 5, pasal 8, dan pasal 9 kontrak berlangganan tersebut dianggap kurang melindungi konsumen. Di sini kerugian karena konsumen dan perusahaan telekomunikasi berhak minta ganti rugi yang tentunya secara teknis, konsumen belum mengetahui seluk beluk telekomunikasi. Apabila hal ini benar terjadi, maka sebagai wujud perlindungan hukum pada konsumen, perusahaan telekomunikasi harus membuktikan bahwa kerugian yang

dideritanya disebabkan kesalahan konsumen. Jadi pembuktian dilakukan oleh perusahaan telekomunikasi.

Demikian pula dalam ketentuan pasal 11 angka 1 dalam kontrak ini dapat dikatakan bahwa gangguan hubungan fasilitas telekomunikasi di dalam kemampuan perusahaan telekomunikasi menjadi risiko dan tanggung jawabnya. Meskipun dalam kontrak tidak diatur secara tegas apabila kerusakan itu disebabkan oleh perusahaan telekomunikasi, sehingga konsumen menderita kerugian, namun dianggap kontrak ini tunduk pada peraturan perundang-undangan seperti telah diuraikan di atas.

Oleh karena itu untuk menghindari permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan perusahaan telekomunikasi (masalah pengaduan, kerugian), maka selayaknya perusahaan telekomunikasi memberikan penjelasan secara rinci hal-hal yang termasuk di luar kemampuannya, ketentuan-ketentuan dalam kontrak berlangsung dan lain-lain sebagai upaya pencegahan sengketa dengan konsumen, apabila hal tersebut telah dilakukan semaksimal mungkin, maka perusahaan telekomunikasi telah melakukan perlindungan hukum pada konsumen, meskipun dalam hal ini tidak disebut secara tegas dalam kontrak berlangganan yang dibuat sepihak oleh perusahaan telekomunikasi. Namun jika upaya tersebut tidak dilakukan, maka kontrak itu tidak mengikat seperti undang-undang dan pula tidak mempunyai konsekuensinya yuridis secara tegas. Dengan demikian yang terjadi sebaliknya, apabila telah dilakukan oleh perusahaan telekomunikasi maka perusahaan itu dapat melepaskan diri dari tanggung jawab jika terjadi sesuai di kemudian hari.

Pada dasarnya setiap pelaksanaan kontrak harus dijalankan dengan itikad baik, meskipun akhirnya tetap ada sengketa antara kedua belah pihak. Seperti pada pelaksanaan kontrak berlangganan telepon genggam ini dimana awalnya para pihak sudah berusaha untuk menjalankannya dengan itikad baik, toh tidak menutup kemungkinan terjadi gugat-mengugat di pengadilan. Apabila dalam kontrak memungkinkan untuk itu (pasal 13). Manakala sudah terjadi demikian dasar untuk mengajukan gugatan ke pengadilan bisa karena perbuatan melanggar hukum (pasal 1365 BW). Gugatan biasanya berasal dari pihak yang merasa dirugikan pada saat pelaksanaan kontrak. Pembuktiannya dapat dibebankan pada penggugat maupun tergugat dilihat kasus perkasusnya. Apabila konsumen yang dirugikan oleh perusahaan telekomunikasi sebagai akibat tidak dilaksanakannya kewajiban sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan, maka perusahaan harus bertanggung gugat dengan konsumen, demikian sebaliknya.

Mengenai kerugian yang terjadi sebelum kontrak berlaku efektif, yaitu saat konsumen berhubungan dengan dealer. Jika jual beli yang terjadi diantara keduanya tidak diperjanjikan lain, maka harus tunduk pada ketentuan buku III BW tentang perikatan yaitu bab jual beli. Kewajiban dealer selaku penjual adalah menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan dan menanggung terhadap cacat-cacat yang tersembunyi, sekaligus memberikan kepadanya hak untuk menuntut pembayaran harga yang telah disetujui. Di sebelah lain konsumen selaku pembeli mempunyai kewajiban membayar harga barang yang

dibelinya.²² sekalipun diperjanjikan lain dalam jual beli antara dealer dengan konsumen, apabila ternyata dealer selaku penjual tidak bisa memberi kenikmatan tentram atas barang yang dijualnya (mutunya sudah jelek dari awal), maka ia bertanggung gugat atas tindakannya itu, kecuali ia dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen bukan kesalahannya. Pembuktian tersebut tentu tidak mudah, oleh karena itu sudah menjadi kewajiban petugas dealer memberitahukan cara mengoperasikan telepon genggam secara lengkap dan jelas, menyebutkan larangan apa saja yang harus ditaati dalam mengoperasikannya, batas waktu pemakaian, serta tindakan lain sebagai pencegahan terhadap kerusakan alat tersebut. Hal ini dilakukan untuk melindungi konsumen selaku pembeli yang beritikad baik.

Baik konsumen maupun perusahaan telekomunikasi menempatkan cara penyelesaian sengketa ke pengadilan sebagai upaya hukum terakhir (ultimatum remedium). Sebaiknya penyelesaian sengketa melalui kekeluargaan/musyawarah/ perdamaian. Oleh karena itu itikad baik dalam melaksanakan kontrak sangat perlu perusahaan telekomunikasi harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen. Mengingat dalam kontrak berlangganan lebih kuat dari konsumen, karena perusahaan lebih mengutamakan hak-haknya dalam kontrak itu. Sehingga perlindungan hukum bagi konsumen diperlukan pada saat pelaksanaan kontrak, yaitu dengan memberlakukan peraturan perundang-undangan yang secara umum mengatur perjanjian/ kontrak, serta mengenai pelayanan jasa perusahaan telekomunikasi kepada konsumen. Seperti

²² Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal. 20. (selanjutnya disebut subekti III)

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM Telkomsel dapat dikatakan sebagai perbuatan hukum, karena ada aturannya. Sehingga menimbulkan hubungan para pihak yang dituangkan di dalam kontrak berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM Telkomsel. Oleh karena itu isi kontrak dibuat secara sepihak oleh perusahaan telekomunikasi (Telkomsel) yang kebanyakan isinya merugikan konsumen, hal tersebut menciptakan kedudukan yang tidak seimbang antara konsumen dengan perusahaan telekomunikasi. Kedudukan konsumen lebih lemah daripada perusahaan telekomunikasi. Jadi isi perjanjian dalam kontrak berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM Telkomsel tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dengan demikian perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen selaku pemakai jasa telekomunikasi.
- b. Bahwa pengaduan oleh konsumen atas penggunaan jasa telekomunikasi adalah yang lemah dalam kontrak berlangganan telepon genggam tersebut. Sehingga perlu perlindungan hukum bagi konsumen yang beritikad baik pada saat pelaksanaan kontrak melalui sarana/ tempat pengaduan, pelaksanaan kontrak melalui sarana/ tempat pengaduan yang wajib disediakan oleh perusahaan telekomunikasi. Cara penyelesaian pengaduan sebagai akibat

pelayanan jasa telekomunikasi yang kurang memuaskan adalah kekeluargaan/ musyawarah/ perdamaian. Oleh karena perlindungan hukum bagi konsumen dalam kontrak berlangganan telepon genggam kurang dimana perusahaan telekomunikasi lebih mengutamakan hak-haknya daripada kewajibannya, maka peraturan perundang-undangan secara umum mengenai perjanjian/ kontrak dan pelayanan jasa telekomunikasi juga diberlakukan dalam pelaksanaan kontrak sebagai wujud perlindungan hukum. Antara lain pelanggan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi sebagai akibat penggunaan jasa telekomunikasi, konsumen dapat menyelesaikan perselisihan karena perbedaan penafsiran kontrak, serta dapat meminta rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Saran

Dalam hubungan antara konsumen dan perusahaan telekomunikasi yang dituangkan dalam kontrak berlangganan jasa telekomunikasi seluler GSM Telkomsel memerlukan pengaturan secara rinci dan jelas pada setiap pasalnya tentang hak dan kewajiban masing-masing, yaitu dengan mengeluarkan peraturan khusus sebagai petunjuk pelaksanaan ketentuan kontrak berlangganan telepon yang dibuat oleh perusahaan telekomunikasi yang mengelola pelayanan sambungan telepon bergerak seluler. Kemudian pada saat pembuatan kontrak hendaknya perusahaan memperhatikan tentang kepatutan, kebiasaan dan syarat-syarat yang diperjanjikan, bukan semata-mata mencari keuntungan saja. Hal ini akan menciptakan kedudukan para pihak

DAFTAR BACAAN

Buku

Badudu Zain, **Kamus Umum Bahasa Indonesia**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996, Cetakan Dua.

Dedi Supriadi, **Era Baru Bisnis Telekomunikasi**, STT Telkom dan PT. Rosda Jayaputra, Bandung, 1995.

J.H. Nieuwenhuis, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Terjemahan oleh Djasin Saraghi, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985.

R.M. Suryodiningrat, **Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian**, Tarsito, Bandung, 1982.

Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, **Hukum Perikatan**, Bina Ilmu, Surabaya, 1978.

Subekti, **Hukum Perjanjian**, Internusa, Jakarta, 1998. (selanjutnya disebut Subekti I).

Subekti, **Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional**, Alumni, Bandung, 1984. (selanjutnya disebut Subekti II).

Subekti, **Aneka Perjanjian**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995. (selanjutnya disebut subekti III).

Wirjono Prodjodikoro, **Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan**, Sunur, Bandung, 1974.

Wisnu Susanto, **Pengantar Ilmu Hukum**, Capita Selecta, 1993.

Peraturan Perundang-undangan

BW (Burgerlijk Wetboek) Terjemahan R.Subekti.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang **Perlindungan Konsumen**.

Undang-Undang No 36 Tahun 1999 tentang **Telekomunikasi**.

Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 1993 tentang **Penyelenggaraan Telekomunikasi**.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Nama :
 No KTP :
 Alamat :
 No. **kartuHALO** :

Dengan ini menyatakan setuju terhadap segala ketentuan perjanjian yang terdapat dibawah ini:

Pasal 1
Definisi

Selama tidak dinyatakan lain secara tegas pada bagian lain dari Perjanjian ini, istilah dibawah ini mempunyai pengertian sebagai berikut:

- "TELKOMSEL" adalah PT. Telekomunikasi Selular, yaitu perusahaan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan adalah penyelenggara jasa telekomunikasi selular GSM.
- "Pelanggan" adalah individu atau perusahaan pengguna jasa telekomunikasi selular GSM yang diselenggarakan oleh TELKOMSEL, yang terikat pada ketentuan-ketentuan Perjanjian ini.
- "GSM" adalah *Global System for Mobile Communication* yaitu *system telekomunikasi bergerak* yang menggunakan teknologi digital yang dioperasikan oleh TELKOMSEL.
- "Perjanjian" adalah Perjanjian Berlangganan GSM TELKOMSEL ini.
- "kartuHALO" adalah *SIM Card GSM* yang berisi informasi Nomor GSM Pelanggan dan bersama dengan pesawat telepon selular ("Ponsel") berfungsi sebagai Perangkat Terminal GSM ("Perangkat Terminal"). *kartuHALO* adalah milik TELKOMSEL.
- "Nomor GSM" adalah nomor yang dialokasikan TELKOMSEL pada *kartuHALO* untuk digunakan oleh Pelanggan sebagai nomor panggil.
- "Nomor Ponsel" adalah nomor terdaftar untuk Ponsel yang dikeluarkan oleh pabrik yang lazim disebut IMEI.
- "Ponsel" adalah perangkat pesawat telepon selular GSM yang harus disediakan oleh Pelanggan sebelum Aktivasi, dan dapat berupa Ponsel dari jenis *car mounted* (terpasang di kendaraan), *transportable* (jinjing) maupun *handheld* (genggam).
- "Aktivasi" adalah tindakan pengaktifan Nomor GSM oleh TELKOMSEL setelah Pelanggan dapat melakukan hubungan telekomunikasi melalui Nomor GSM tersebut.
- "De-aktivasi" adalah tindakan me-non-aktifkan Nomor GSM oleh TELKOMSEL atas dasar tertentu, sehingga Pelanggan tidak dapat melakukan hubungan telekomunikasi melalui Nomor GSM tersebut.

Pasal 2

Lingkup Perjanjian

- TELKOMSEL sepakat untuk menyediakan fasilitas telekomunikasi GSM yang diselenggarakan olehnya sebagaimana dimaksud Pasal 2.2, 2.3, dan 2.4 untuk dapat digunakan oleh Pelanggan yang setuju mengikatkan diri untuk menggunakan jasa telekomunikasi GSM yang diselenggarakan oleh TELKOMSEL melalui *kartuHALO* sesuai dengan ketentuan-ketentuan Perjanjian ini.
- TELKOMSEL wajib untuk memberikan jasa telekomunikasi bergerak selular GSM sehingga memungkinkan digunakannya Perangkat Terminal oleh Pelanggan untuk mengirim dan menerima panggilan telepon sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh fasilitas telekomunikasi yang dioperasikan oleh TELKOMSEL ("Layanan Dasar").
- TELKOMSEL dapat menyediakan layanan tambahan yang merupakan hasil peningkatan dari layanan sentral GSM yang dioperasikan oleh TELKOMSEL ("Layanan Tambahan") yang mencakup antara lain *call forwarding, call barring, short message service, voice mail, roaming*, dan jasa-jasa lainnya yang dari waktu ke waktu dikembangkan oleh TELKOMSEL seperti tidak terbatas pada *mobile banking, wireless application protocol (WAP, Multimedia Messaging Service (MMS)* dan jasa-jasa lainnya yang akan diberitahukan oleh TELKOMSEL kepada Pelanggan.
- TELKOMSEL juga dapat menyediakan layanan administrative ("Layanan Administratif") yang mencakup antara lain pasang baru, ganti kartu, mutasi *home location register*, pelayanan informasi dan layanan lainnya yang dimungkinkan menurut ketentuan TELKOMSEL.

Pasal 3

Tanggal Efektif

Perjanjian ini berlaku efektif terhitung sejak disetujuinya persyaratan dalam Formulir Permohonan Berlangganan ("Formulir") oleh TELKOMSEL untuk jangka waktu terus menerus sepanjang TELKOMSEL tetap menjalankan usahanya berdasarkan ketentuan perundang-undangan, kecuali apabila Perjanjian ini diakhiri terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini.

Pasal 4

Penyediaan Data

- Pelanggan menjamin bahwa segala data dan informasi Pelanggan yang diberikan kepada TELKOMSEL dalam Formulir ini adalah benar.
- Jika seluruh persyaratan dimaksud dalam Formulir ini belum sepenuhnya dilengkapi oleh Pelanggan, TELKOMSEL berhak untuk menunda atau menangguhkan Aktivasi Nomor GSM belum diaktifkan atau melakukan De-aktivasi apabila Nomor GSM sudah diaktifkan, sampai seluruh persyaratan dimaksud telah dipenuhi oleh Pelanggan.
- TELKOMSEL berwenang sepenuhnya dalam menentukan pelaksanaan aktivitas ataupun De-aktivasi Pelanggan atau Calon Pelanggan, oleh karenanya Pelanggan atau Calon Pelanggan tidak dibenarkan atau tidak berhak untuk menuntut dalam bentuk apapun sehubungan dengan hal tersebut.
- Pemberian keterangan dimaksud Pasal 4.1 diatas secara tidak benar atau palsu atau menyesatkan diancam pidana sesuai Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
- Dengan memperhatikan Pasal 4.3 diatas, apabila keterangan dimaksud Pasal 4.1 tidak benar atau palsu atau menyesatkan, TELKOMSEL berhak memutuskan atau membatalkan secara sepihak Perjanjian ini setiap saat dan Pelanggan dengan ini sepakat untuk melepaskan segala hak untuk menuntut terhadap segala akibat putusnya atau batalnya Perjanjian.
- Apabila Perjanjian diputuskan atau dibatalkan sebagaimana dimaksud Pasal 4.5 di atas dilakukan setelah Aktivasi, Pelanggan wajib membayar segala biaya yang timbul sehubungan dengan penggunaan jasa telekomunikasi selular yang telah dilakukannya.

Pasal 5

Hak dan Kewajiban

- Selama berlangsungnya Perjanjian ini, Pelanggan dan TELKOMSEL memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut :
 - Hak TELKOMSEL
 - Menerima pembayaran atas Layanan Dasar dan atau Layanan Tambahan dan atau Layanan Administratif sesuai ketentuan Pasal 7, dan
 - Memeriksa Perangkat Telekomunikasi dari waktu ke waktu.
 - Kewajiban TELKOMSEL

Tanpa mengesampingkan ketentuan Pasal 5.1.a TELKOMSEL berkewajiban untuk menyediakan Layanan Dasar dan Layanan Tambahan sesuai dengan kemampuan fasilitas telekomunikasi yang dioperasikannya dengan ketentuan bahwa tidak dapat disediakan Layanan Dasar dan/atau Layanan Tambahan tersebut karena sebab apapun untuk dapat digunakan oleh Pelanggan akan merupakan gangguan dan risiko Pelanggan itu sendiri dan karenanya Pelanggan melepaskan TELKOMSEL dari segala tuntutan apapun.
- Pelanggan memiliki hak penuh untuk
 - Menggunakan Layanan Dasar, Layanan Tambahan dan Layanan Administratif sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini,
 - Mengajukan permintaan secara tertulis kepada TELKOMSEL untuk merubah maupun menambah Layanan Tambahan sesuai dengan kemampuan fasilitas telekomunikasi yang dioperasikan oleh TELKOMSEL, perubahan mana hanya dapat dibenarkan berdasarkan pertimbangan mutlak dari TELKOMSEL.
 - Mengajukan Layanan Administratif secara tertulis kepada TELKOMSEL
- Pelanggan berkewajiban untuk
 - Membayar biaya penggunaan Layanan Dasar dan/atau Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif kepada TELKOMSEL pada waktu dan dengan cara sebagaimana dimaksud Pasal 7.
 - Pelanggan bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang timbul sehubungan dengan penggunaan Layanan Tambahan dan atau Layanan Administratif tersebut pada ayat 5.2.b dan 5.2.c.
 - Pelanggan menjamin bahwa segala data dalam seluruh dokumen tertulis seperti tetapi tidak terbatas pada formulir permohonan Layanan Tambahan dan atau Layanan Administratif, Surat Pernyataan, Surat Kuasa, dan lain-lain yang diberikan Pelanggan atau kuasanya kepada TELKOMSEL adalah benar, sehingga segala hal yang timbul sehubungan dengan pemberian data-data pada dokumen tertulis tersebut menjadi tanggung jawab penuh dari Pelanggan.
 - Menggunakan sendiri *kartuHALO* sesuai dengan ketentuan-ketentuan Perjanjian ini dan karenanya Pelanggan dilarang untuk memindahtangankan penguasaan dan/atau penggunaan *kartuHALO* kepada pihak lain kecuali apabila telah mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari TELKOMSEL, persetujuan mana tidak menghapuskan kewajiban Pelanggan untuk tetap bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul sebagai akibat pemindahtanganan tersebut.
- Dalam hal terjadi pemindahtanganan *kartuHALO* sebagaimana dimaksud Pasal 5.3.d diatas maka segala risiko dan biaya yang timbul sebelum dan sesudah pemindahtanganan terjadi menjadi tanggung jawab Pelanggan yang menandatangani perjanjian ini.

Pasal 6

Pelanggan *kartuHALO* Keluarga

Selain tunduk pada syarat-syarat ketentuan lainnya dalam Perjanjian Berlangganan ini, Pelanggan *kartuHALO* Keluarga tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan sebagai berikut :

- Pemegang *kartuHALO* Utama menyatakan dengan sebenarnya bahwa pemegang *kartuHALO* Tambahan, menurut formulir ini memiliki hubungan darah segaris dan/atau suanistri/orang tua/anak/saudara yang merupakan anggota keluarga inti pemegang *kartuHALO* Utama dan tergabung dalam satu kartu keluarga.
- Pemegang *kartuHALO* Utama dengan ini menyatakan bertanggung jawab karena alasan apapun sehubungan dengan pemakaian *kartuHALO* Tambahan menurut formulir ini oleh pemegangnya.
- Dalam hal pemegang *kartuHALO* Utama adalah kelompok pelanggan *Corporate* dengan *Service Level Agreement* ("SLA") atau kelompok pelanggan VIP/VVIP, maka tanggung jawab atas tagihan seluruh anggota *HALOKeluarga* ada pada *kartuHALO* Tambahan I (pertama).
- Jika pemegang *kartuHALO* Utama mengundurkan diri sebagai pelanggan Telkomsel, maka status berlangganan pemegang *kartuHALO* Tambahan akan gugur dengan sendirinya. Dalam hal pemegang *kartuHALO* Tambahan bermaksud melanjutkan berlangganan, maka kepadanya diperlakukan sebagai pelanggan reguler, kecuali jika salah satu pemegang *kartuHALO* Tambahan bersedia menggantikan kedudukan pemegang *kartuHALO* Utama yang mengundurkan diri.
- Jika salah satu pemegang *kartuHALO* Tambahan berhenti, maka pemegang *kartuHALO* Tambahan pada urutan selanjutnya akan menggantikan kedudukan pemegang *kartuHALO* Utama yang mengundurkan diri.
- Dalam hal terjadi ketidaklengkapan pembayaran atas *kartuHALO* Utama dan/atau *kartuHALO* Tambahan, sepenuhnya dimengerti bahwa TELKOMSEL berhak mengisolir semua kartu yang ada, baik *kartuHALO* Utama maupun *kartuHALO* Tambahan. Kecuali *kartuHALO* Utama adalah kelompok pelanggan *Corporate* dengan SLA dan/atau kelompok pelanggan VIP/VVIP, maka proses pemblokiran dilakukan sesuai dengan SLA atau aturan segmentasi pelanggan.
- Permintaan kode rahasia hanya dapat dilakukan oleh pemegang kartu yang bersangkutan. Khusus untuk permintaan *print-out* rincian percakapan, pemegang *kartuHALO* Utama dapat meminta untuk atas nama *kartuHALO* Tambahan dengan atau tanpa surat kuasa, tetapi pemegang *kartuHALO* Tambahan hanya bisa meminta untuk atas nama yang bersangkutan.
- Untuk pengajuan *kartuHALO* Tambahan, wajib melampirkan dokumen tambahan yaitu fotocopy Kartu Keluarga.

Pasal 7
Biaya-Biaya

- 7.1 Pelanggan berkewajiban untuk membayar biaya-biaya sebagaimana diuraikan di bawah ini untuk Layanan Dasar yang disediakan oleh TELKOMSEL bagi Pelanggan:
- a. biaya pasang sambungan;
 - b. biaya bulanan;
 - c. biaya pemakaian antara lain yang terdiri atas *air time*, *roaming* (jelajah), pulsa lokal, pulsa interlokal dan pulsa internasional.
- 7.2 Setiap saat selama berlangsungnya Perjanjian ini, TELKOMSEL berhak untuk menetapkan adanya biaya yang harus dibayar oleh Pelanggan atas penyediaan dan/atau penggunaan Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif, dan setiap perubahan atas penyediaan dan/atau penggunaan Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif sebagaimana diminta oleh Pelanggan secara tertulis kepada dan yang telah disetujui oleh TELKOMSEL.
- 7.3 Seluruh biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.1 dan 7.2 wajib dibayar oleh Pelanggan setiap bulannya dalam tenggang waktu, tempat dan cara pembayaran sebagaimana ditetapkan oleh TELKOMSEL dan waktu ke waktu melalui:
- a. Surat tagihan (*invoice*) yang akan dikirimkan oleh TELKOMSEL setiap bulannya, melalui pos tercatat atau kurir, kepada alamat Pelanggan yang tercantum dalam Formulir atau alamat lainnya yang dibentahukan secara tertulis oleh Pelanggan kepada TELKOMSEL, surat tagihan mana dianggap diterima oleh Pelanggan dalam waktu 5 hari kerja sejak tanggal diterimanya surat tagihan tersebut oleh Kantor Pos atau diterimanya surat tagihan tersebut oleh kurir yang bersangkutan dari TELKOMSEL.
 - b. Informasi yang diberikan oleh bagian *Customer Service* TELKOMSEL, informasi mana wajib dimintakan oleh Pelanggan. Untuk itu Pelanggan wajib dengan didasari itikad baik, untuk menghubungi layanan pelanggan (*customer service*) TELKOMSEL guna memperoleh keterangan yang diperlukan.
 - c. Bank-bank yang mempunyai kerjasama dengan TELKOMSEL untuk pembayaran tagihan *kartuHALO* (*payment gateway*).
- 7.4 Kewajiban Pelanggan untuk membayar biaya-biaya yang terhutang olehnya akan jatuh tempo pada tanggal sebagaimana disebutkan dalam surat tagihan atau pemberitahuan yang disampaikan oleh bagian *Customer Service* TELKOMSEL atau pemberitahuan tertulis yang disampaikan TELKOMSEL, mana yang lebih cepat.
- 7.5 Biaya-biaya yang terhutang oleh Pelanggan kepada TELKOMSEL akan dihitung berdasarkan catatan/data yang dibuat dan dimiliki oleh TELKOMSEL dan perhitungan tersebut mengikat Pelanggan sepenuhnya, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Pelanggan.
- 7.6 Dengan mengesampingkan setiap ketentuan Perjanjian ini, tidak dapat dikirimkannya surat tagihan oleh TELKOMSEL kepada Pelanggan tidak menyebabkan hapusnya kewajiban Pelanggan untuk membayar setiap dan seluruh biaya-biaya yang terhutang olehnya tepat pada waktunya. Apabila Pelanggan, karena sebab apapun, tidak melakukan pembayaran atas biaya-biaya yang terhutang kepada TELKOMSEL dalam batas waktu yang telah ditetapkan dalam surat tagihan atau sebagaimana yang diinformasikan kepada Pelanggan oleh bagian *Customer Service* TELKOMSEL atau melalui pemberitahuan tertulis, maka TELKOMSEL berhak untuk mengumumkannya dalam surat kabar atau melaksanakan setiap tindakan hukum terhadap Pelanggan guna mendapatkan pembayaran secara penuh atas segala biaya yang terhutang oleh Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini dan penggantian atau kerugian yang diderita oleh TELKOMSEL serta biaya dan pengeluaran lainnya yang ditanggung oleh TELKOMSEL dalam mengupayakan pelaksanaan pembayaran dimaksud.
- 7.7 Dalam hal terdapat kelebihan atas pembayaran yang dilakukan oleh Pelanggan, maka Pelanggan dapat mengajukan restitusi terhadap kelebihan pembayaran tersebut, dengan ketentuan:
- a. Pelanggan mengikuti prosedur restitusi yang berlaku di TELKOMSEL dari waktu ke waktu;
 - b. Pelanggan bersedia dipotong biaya transfer untuk restitusi yang ditransfer ke rekening Pelanggan;
 - c. Proses transfer dilaksanakan dalam jangka waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja, dengan ketentuan TELKOMSEL tidak bertanggung jawab apabila terjadi keterlambatan transfer akibat kesalahan bank.

Pasal 8
Pemutusan Perjanjian dan Akibat Hukumnya

- 8.1 TELKOMSEL berhak untuk memblokir penggunaan *kartuHALO* untuk jangka waktu yang ditetapkan oleh TELKOMSEL dan/atau memutuskan Perjanjian ini serta melaksanakan De-aktivasi apabila terjadi satu atau lebih hal-hal sebagai berikut:
- a. Informasi yang tercantum dalam Formulir tidak benar dan akurat;
 - b. Pelanggan tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini termasuk namun tidak terbatas pada kewajiban Pelanggan untuk membayar biaya-biaya yang terhutang olehnya berdasarkan Perjanjian ini;
 - c. Pelanggan meninggal dunia, pailit atau ditempatkan di bawah pengampuan;
 - d. Terjadi peristiwa *Force Majeure* sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 yang berlangsung terus menerus untuk jangka waktu lebih dari 6 (enam) bulan.
- 8.2 Atas pertimbangan tertentu TELKOMSEL dapat melakukan pemutusan atau pemblokiran baik terhadap sebagian maupun seluruh Layanan Dasar dan Layanan Tambahan yang diberikan oleh TELKOMSEL kepada Pelanggan secara sepihak, dan dengan ini Pelanggan menyatakan sepakat untuk melepaskan hak untuk melakukan segala bentuk tuntutan kepada TELKOMSEL untuk itu;
- 8.3 Pelanggan dapat mengundurkan diri dengan cara memutuskan Perjanjian ini setiap saat atas persetujuan tertulis terlebih dahulu dari TELKOMSEL.
- 8.4 Pemutusan Perjanjian ini tidak menghapuskan kewajiban Pelanggan untuk membayar seluruh tagihan Pelanggan yang masih tersisa sampai dengan TELKOMSEL melakukan De-aktivasi atas nomor GSM Pelanggan tersebut.
- 8.5 Dalam hal Pelanggan membayar tagihan secara *autodebet* dan rekening Pelanggan masih dikurangi (di *debt*) setelah terjadinya pemutusan atau Deaktivasi, maka Pelanggan tidak dapat menuntut kesalahan tersebut semata-mata kepada TELKOMSEL, namun demikian Pelanggan dapat meminta pengembalian uang yang telah di *debt* tersebut dari TELKOMSEL disertai dengan bukti-bukti yang cukup dengan dikurangi biaya administrasi (transfer), jika ada.

Pasal 9
Force Majeure

- TELKOMSEL dibebaskan dari kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini apabila terjadi peristiwa *Force Majeure* yang antara lain meliputi:
- a. bencana alam seperti banjir, angin topan, gempa bumi, petir dan sejenisnya;
 - b. peristiwa kebakaran, pemogokan, perang pemberontakan atau tindakan militer lainnya;
 - c. kerusakan listrik (*power failure*) PLN; dan
 - d. tindakan pihak yang berwenang yang mempengaruhi kelangsungan penyelenggaraan jasa telekomunikasi bergerak selular oleh TELKOMSEL.

Pasal 10
Pembatasan Tanggungjawab

- 10.1 Sepanjang telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya menurut Perjanjian ini secara wajar, TELKOMSEL tidak bertanggungjawab terhadap Pelanggan atas tuntutan, biaya-biaya kerusakan, kerugian atau tanggungjawab atas kerusakan atau kerugian atau hilangnya harta benda karena atau sehubungan dengan layanan yang diberikan TELKOMSEL berdasarkan Perjanjian ini. TELKOMSEL hanya akan bertanggungjawab kepada Pelanggan terhadap kerugian langsung dan dapat dibuktikan yang disebabkan oleh kegagalan TELKOMSEL untuk memberikan layanan menurut Perjanjian ini maksimum sebesar rata-rata penggunaan Pelanggan selama tiga (3) bulan terakhir.
- 10.2 TELKOMSEL tidak bertanggungjawab terhadap kegagalan penggunaan layanan telekomunikasi yang timbul dari atau sehubungan dengan kegagalan atau kerusakan yang terjadi pada jaringan telekomunikasi milik TELKOMSEL atau yang dioperasikan oleh pihak lain, termasuk dalam hal Pelanggan melakukan panggilan interkoneksi, sambungan langsung internasional dan/atau dalam posisi *roaming* internasional.

Pasal 11
Pengesampingan

- 11.1 TELKOMSEL tidak bertanggungjawab terhadap kerugian tidak langsung yang diderita oleh Pelanggan, termasuk tetapi tidak terbatas pada hilangnya keuntungan yang diharapkan, kehilangan data dan kerugian tidak langsung lainnya yang timbul sehubungan dengan kegagalan Pelanggan dalam menggunakan layanan telekomunikasi yang disediakan oleh TELKOMSEL menurut Perjanjian ini.
- 11.2 TELKOMSEL tidak bertanggungjawab terhadap materi atau isi suatu pesan yang bertentangan dengan moral masyarakat (*public moral*) yang dikirimkan melalui jaringan telekomunikasi yang dioperasikannya.

Pasal 12
Keterpisahan

Apabila selama berlakunya Perjanjian ini terdapat pasal yang menjadi tidak sah karena hukum, tidak dapat dilaksanakan atau bertentangan dengan ketentuan perundangan yang berlaku di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, selanjutnya dimengerti dan disetujui oleh para pihak bahwa pasal yang tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau pasal yang bertentangan dengan ketentuan perundangan tersebut tidak mengakibatkan berakhirnya Perjanjian ini dan karenanya pasal-pasal yang lain masih tetap berlaku dan mengikat para pihak.

Pasal 13
Lain-lain

- 13.1 Dalam hal terjadi perdebatan atau perselisihan dalam penafsiran ketentuan Perjanjian ini yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh kedua belah pihak, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya di Pengadilan Negeri setempat dimana Perjanjian ini ditandatangani.
- 13.2 Pelanggan dengan ini menyatakan persetujuannya bahwa TELKOMSEL dapat menggunakan Perjanjian ini berikut setiap dan seluruh perubahan, tambahan ataupun pembaharuannya serta setiap catatan/data dalam bentuk apapun yang dibuat dan/atau dimiliki atau dikuasai TELKOMSEL sebagai alat bukti yang sah sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian ini dan untuk keperluan lainnya guna kepentingan TELKOMSEL.

Demikian Perjanjian ini dibuat dalam rangkap dua (dua) set, masing-masing sama bunyinya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.