

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI
PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI**



OLEH :

SUCININGTIYAS

030215483

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Cipta **2006** *arya*

(031) 5941926

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI
PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

DOSEN PEMBIMBING,



SRI HANDAJANI, S.H., M.Hum.
NIP. 130 809 069

PENYUSUN,



SUCININGTIYAS
NIM. 030215483

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2006

(031) 5941926

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji
Pada tanggal 26 April 2006**

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : NANIEK ENDANG WREDININGSIH, S.H.....



Anggota : 1. SRI HANDAJANI, S.H., M.Hum.



2. LEONORA BAKARBESSY, S.H., M.H.



3. LISMAN ISKANDAR, S.H., M.S.



Cipta Karya

(031) 5941926

*Skripsi ini kupersembahkan kepada bapak dan ibuku tercinta
sebagai tanda terima kasih, cinta dan bakti atas segala
pengorbanannya selama ini*

**KEGAGALAN DAN KEBERHASILAN MANUSIA
DATANG SILIH BERGANTI....
HANYA ILMU DAN PIKIRAN YANG BERSIH
MEMBERIKAN HIDUP INI PENUH MAKNA DAN NILAI**

**PENGALAMAN ADALAH GURU YANG PALING BERTAMBAH
DALAM KEHIDUPAN MANUSIA....
KARENA DIBALIK SEMUA KEJADIAN
PASTILAH ADA HIKMAH YANG DAPAT DIPETIK**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Telekomunikasi”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, tetapi penulis berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Dalam penulisan skripsi ini banyak sekali dorongan, bantuan dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Machsoen Ali, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
2. Ibu Sri Handajani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan masukan dan membantu dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Naniek Endang Wrediningsih S.H., Ibu Leonora Bakarbesy S.H., M.H., Bapak Lisman Iskandar S.H., M.S. selaku Dosen Penguji yang memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Endang Sayekti, S.H., M.Hum., selaku Dosen Wali yang selama ini memberi dorongan dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
5. Bapak Ibuku yang telah memberikan kasih sayang dan memberikan dukungan secara materiil dan immateriil dalam penyusunan skripsi ini. Terutama bagi ibuku yang tiada henti-hentinya memberikan segala nasihat, doa dan perhatiannya selama ini.
6. Ibu Lilik Sukarti yang telah banyak membantu memberikan informasi dan kemudahan serta mengizinkan melakukan wawancara untuk kepentingan penyusunan skripsi ini.
7. dr.Andy Arianto yang telah memberi pengobatan di hari-hari sebelum sidang.
8. Tomy yang telah banyak memberikan perhatian, bantuan, semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas pengertian dan supportnya selama ini.
9. Risky yang sudah menjadi bestfriend-ku dan paling mengerti aku selama ini. Terima kasih atas sms-smsnya menjelang sidang.
10. Morinda yang telah banyak membantu, memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini dan menemaniku menjelang detik-detik sebelum sidang. Terima kasih atas semangatnya.

11. Lilis, teman sekamar yang banyak memberikan bantuan, dorongan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas keceriaannya setiap hari.
12. Teman-teman kuliahku, Diar, Indri, Agri, Ana, Sisty, Syifa, Wahyu “Ayiex” yang sudah menjadi teman-teman baikku selama kuliah dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Ely, teman KKN-ku yang sama-sama berjuang di waktu suka dan duka selama menjalani KKN Alternatif 2005-2006.
14. Mbak Indi, teman seperjuangan selama skripsi yang saling memberikan dorongan di saat sidang skripsi. Terima kasih atas masukan dan kerjasamanya yang baik selama penyusunan skripsi ini.
15. Mas Munif yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini dan memberikan informasi saat-saat bimbingan.
16. Teman-teman Angkatan 2002 yang lain yang memberikan dorongan dan masukan dalam menyusun skripsi ini.
17. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dengan tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih yang telah memberikan dorongan, masukan, dan bantuannya dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata saya berharap karena tiada gading yang tak retak, dan dengan segala kerendahan hati demi memperdalam dan mengembangkan pengetahuan, saya terima saran serta kritik yang bersifat konstruktif dari pembaca yang budiman. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pembangunan hukum di Indonesia.

Penulis

SUCININGTIYAS

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x

BAB I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah	1
I.2. Penjelasan Judul	8
I.3. Alasan Pemilihan Judul	9
I.4. Tujuan Penulisan	10
I.5. Metode Penelitian	11
I.6. Pertanggungjawaban Sistematika	13

BAB II. HUBUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PT. TELKOM

2.1 Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi	14
2.2 Klasifikasi Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi	17

2.3	Keabsahan dan Prosedur Berlangganan Sambungan Telekomunikasi...	27
2.4	Kedudukan Para Pihak dalam Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi	33

BAB III. UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

3.1	Jenis-Jenis Kerugian Konsumen Telekomunikasi	37
3.2	Cara Penyelesaian Menurut UU No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi	46
3.3	Cara Penyelesaian Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	52

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan	58
4.2	Saran	59

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Komunikasi sangat penting dalam perkembangan zaman dewasa ini. Untuk menyampaikan maksud dan informasi, seseorang perlu saling berkomunikasi satu sama lain dengan orang lain. Karena komunikasi secara ilmiah dapat juga berarti proses penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima dengan menggunakan simbol-simbol tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan media) untuk mendapatkan umpan balik (feedback).¹ Dulu seseorang berkomunikasi terbatas oleh ruang, jarak dan waktu karena sarana dan prasarana berkomunikasi juga terbatas. Namun dengan berkembangnya zaman, setiap orang dapat memenuhi kebutuhan untuk berkomunikasi dengan orang lain tanpa harus memperhatikan ruang, jarak dan waktu.

Untuk mendukung komunikasi diantara para pihak ini maka digunakanlah suatu media komunikasi yaitu telekomunikasi yang bisa menyampaikan informasi atau pesan antar para pihak. Telekomunikasi adalah teknik pengiriman informasi atau pesan dari suatu tempat ke tempat lain, dan biasanya berlangsung dua arah. Telekomunikasi mencakup semua bentuk telekomunikasi jarak jauh, termasuk radio, telegraf, telepon, komunikasi data, dan jaringan komputer.² Telekomunikasi merupakan suatu teknologi yang kian tidak terkendali dewasa ini, selalu berkembang dan mengalami kemajuan setiap saat. Salah satunya adalah telepon

¹ www.telkom-indonesia.com, *Visi dan Misi Telkom*, Sabtu, 6 Agustus 2005

² Ibid

yang merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi yang memudahkan konsumen (publik) untuk memenuhi kebutuhannya berkomunikasi.

Peranan telekomunikasi ke depan akan sangat menonjol terutama sejalan dengan globalisasi dan meningkatnya peran informasi di hampir semua aspek kehidupan manusia. Sehingga telekomunikasi dijadikan salah satu sektor utama dalam pembangunan nasional. Peran telekomunikasi sendiri mempunyai arti penting dan strategis bagi negara Indonesia diantaranya memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan, mendorong upaya mencerdaskan bangsa, memperlancar pertumbuhan ekonomi nasional serta memperkuat hubungan antar bangsa.³

Dari data International Telecommunication Union (ITU), disebutkan bahwa pertumbuhan atau penambahan 1% (satu persen) teledensitas akan memberikan dampak pertumbuhan ekonomi sebesar 3 % (tiga persen). Sementara Satuan Sambungan Telepon (SST) di Indonesia masih sangat rendah karena baru mencapai 6,7 juta SST dengan perbandingan jumlah penduduk sebanyak 210 juta penduduk. Hanya tiga SST untuk per 100 penduduk atau dapat dihitung teledensitasnya hanya tiga persen.

PT.TELKOM memegang peranan penting dalam dunia pertelekomunikasian di Indonesia. PT.TELKOM bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang sifatnya umum dan profit oriented yang melibatkan pihak

³ Ibid

pemerintah dan masyarakat (konsumen). Namun, kenyataannya masih tetap didominasi pemerintah sepenuhnya.

PT.TELKOM sebagai suatu perusahaan jasa pertelekomunikasian terkemuka di Indonesia memiliki visi dan misi untuk memajukan pertelekomunikasian Indonesia. Visi PT.TELKOM adalah menjadi pelaku infokom terkemuka di kawasan regional. Sedangkan misinya adalah memberikan layanan “*One Stop Infocom*” dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *Business Partner* yang sinergi.⁴ *Business Partner* yang sinergi disini artinya menjalin kerjasama dengan usaha bisnis lain yang berkaitan dengan peran dan tugas PT.TELKOM dan bersifat saling menguntungkan bagi PT.TELKOM dan usaha lain tersebut. Misalnya sekarang yang cukup marak dalam masyarakat, yaitu premium call. Premium call merupakan salah satu layanan baru yang diberikan oleh PT.TELKOM sebagai penyedia akses dan bekerjasama dengan *service provider* (SP) yang melayani *content* (informasi).⁵

Dengan kata lain, penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia telah memperhatikan dengan sungguh-sungguh salah satu asas pembangunan nasional yaitu asas kemitraan seperti yang tertuang dalam pasal 2 UU No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Asas kemitraan mengandung makna bahwa penyelenggaraan telekomunikasi harus dapat mengembangkan iklim yang harmonis, timbal balik, dan sinergi dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

⁴ Ibid

⁵ Telkom “Macan Ompong” Bisnis Premium Call?, Warta Konsumen, September, 2004, h.26

Selain melibatkan pemerintah, PT.TELKOM juga melibatkan masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa telekomunikasi. Untuk menunjukkan betapa pentingnya arti daripada konsumen maka PT.TELKOM menyediakan devisi pengaduan yang keberadaannya diharapkan dapat lebih memberikan rasa kepuasan kepada konsumen dengan mendengar, memperhatikan, melayani dan menindaklanjuti keluhan-keluhan dari pihak konsumen (pelanggan telepon).

Memuaskan pelanggan memang tidaklah mudah tapi penting sekali. Pertama untuk memberikan citra yang baik di bidang pelayanan jasa telekomunikasi. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dan harus tetap bisa dipertahankan pada tingkat yang positif.⁶ Citra sangat penting bagi perusahaan yang menyangkut pelayanan kepada publik, seperti halnya dengan PT.TELKOM. Jika tidak dipertahankan mulai dari sekarang, maka pada waktunya masyarakat tidak akan percaya dengan lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik tersebut. Oleh karena itu PT.TELKOM berusaha memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Harus dipahami terlebih dahulu perilaku konsumen sehingga PT.TELKOM akan menyusun strategi untuk memenuhi dan melayani kebutuhan konsumen dengan sebaik-baiknya sekaligus memberikan kepuasan bagi konsumennya tersebut. Kedua, konsumen adalah salah satu aset dalam mencapai tujuan dan kemajuan dari PT.TELKOM dan sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi suatu negara atau suatu bangsa.

Namun pada kenyataannya, sering kita dengar dan kita lihat di berbagai media cetak dan media elektronik mengenai banyaknya keluhan-keluhan dari

⁶ Bisnis Telekomunikasi di Indonesia Masih Didominasi Kepentingan Pemerintah, *Kompas*, 29 Januari, 2002, h.34

masyarakat pengguna jasa telekomunikasi baik yang sifatnya teknis maupun yang sifatnya non teknis yang menyebabkan kerugian bagi pihak pengguna jasa telekomunikasi itu sendiri. Kerugian yang bersifat teknis antara lain disebabkan karena adanya gangguan pada perangkat teknis atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi PT.TELKOM dengan instalasi pelanggan sehingga menyebabkan gangguan pada penggunaan pesawat telepon. Sedangkan kerusakan yang bersifat non teknis antara lain kesalahan pencatatan biaya pulsa akibat kelalaian dari petugas PT.TELKOM sendiri.

Dengan dirasa betapa pentingnya pertelekomunikasian dalam kehidupan dewasa ini maka sangat diperlukan pengembangan aspek hukum dalam dunia pertelekomunikasian Indonesia yaitu dalam hal perlindungan konsumen.

Dalam skripsi ini spesifikasi kajian penulisan adalah membahas berbagai jenis kerugian pengguna jasa telekomunikasi, khususnya pelanggan telepon dan upaya perlindungan hukumnya jika suatu saat terjadi sengketa antar PT.TELKOM sebagai penyedia jasa dengan pihak pelanggan sebagai pihak konsumen jasa.

Masyarakat dalam penggunaan dan pemanfaatan jasa telekomunikasi tersebut terlebih dahulu melakukan proses register atau pendaftaran dengan melengkapi segala persyaratan yang akan mengikat kedua belah pihak yaitu antara konsumen dengan PT.TELKOM sebagai penyedia jasa. Perjanjian ini dituangkan dalam perjanjian berlangganan telepon dan berlaku jika telah disepakati oleh keduanya. Perjanjian antara kedua belah pihak ini merupakan perjanjian obligatoir (yang melahirkan perikatan) merupakan fasilitas yang mengatur hubungan-hubungan hukum diantara kedua belah pihak.

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁷ Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁸

Dalam perjanjian berlangganan telepon ini terdapat dua subyek hukum yang terlibat secara langsung, pertama adalah PT.TELKOM selaku persero yang disertai tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi dengan kedudukannya sebagai penyedia jasa (pelaku usaha) dan kedua adalah pengguna jasa telekomunikasi (pihak pelanggan telepon) dalam hal kedudukannya sebagai konsumen jasa.

Bentuk perjanjian pelayanan jasa telekomunikasi yang dilakukan antara kedua belah pihak ini dapatlah dikategorikan sebagai perjanjian baku, artinya bentuk maupun isi perjanjian ditentukan oleh salah satu pihak, sedangkan pihak lain tinggal menyatakan setuju atau tidak atas hal-hal yang diperjanjikan. Jadi pihak PT.TELKOM akan memberikan klausula-klausula yang akan diperjanjikan antara kedua belah pihak dalam suatu perjanjian berlangganan telepon dan pihak konsumen akan menyatakan persetujuannya atau tidak pada saat proses register atau pendaftaran pertama kali. Sehingga pembuatan perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh pihak PT.TELKOM, dan pihak konsumen mau tidak mau

⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. XX, Intermasa, Jakarta, 2004, h. 1

⁸ Ibid

harus menyetujui klausula-klausula tersebut jika ingin menjadi pengguna jasa telekomunikasi atau berlangganan telepon.

Mengenai tata cara pembuatan perjanjian baku tersebut bukanlah suatu yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan, seperti halnya tercantum dalam pasal 1338 ayat (1) BW yang menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Perikatan yang timbul antara kedua belah pihak tentunya akan menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan kedua belah pihak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka sebagai konsekuensinya apabila terjadi salah satu pihak tidak mematuhi kewajibannya maka pihak lainnya yang merasa dirugikan dapat menuntut haknya. Dalam prakteknya, pihak pengguna jasa telekomunikasi yang sering dirugikan dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi, sehingga pihak yang dirugikan tersebut dapat menuntut ganti rugi kepada PT.TELKOM atas hak-hak pelanggan yang tidak terpenuhi.

Dengan adanya pihak yang merasa dirugikan maka tentu dimungkinkan terjadi sengketa. Hal ini mungkin disebabkan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh PT.TELKOM sehingga menimbulkan gangguan yang bersifat teknis maupun bersifat non teknis, baik yang sengaja atau karena kelalaian salah satu pihak sampai pada akhirnya menimbulkan kerugian baik materiil maupun immateriil.

Kewajiban PT.TELKOM sebagai pihak penyedia jasa jelas mengandung konsekuensi hukum, apabila kewajiban tidak dipenuhi dengan baik termasuk

kelalaian pihak penyedia jasa yang menimbulkan kerugian pada konsumen jasa maka menjadi tanggung jawab dari PT.TELKOM untuk memberikan ganti rugi kepada pihak pelanggan, kecuali PT.TELKOM dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Hal ini telah diatur dalam pasal 15 UU No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Dan apabila pihak PT.TELKOM tidak berkehendak untuk bertanggung jawab, maka pihak konsumen akan menuntut ganti rugi secara gugatan perdata sesuai yang dinyatakan dalam pasal 45 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari uraian yang dikemukakan diatas dapat diambil beberapa rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam bab selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara pihak PT.TELKOM sebagai penyedia jasa dengan pihak pelanggan sebagai konsumen jasa dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi ?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku atas kerugian yang dialami oleh pihak pelanggan dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi yang menjadi tanggung jawab dari pihak PT.TELKOM ?

1.2. Penjelasan Judul

Penulisan skripsi ini ditulis dalam bidang hukum perdata dengan judul Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Telekomunikasi. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan maksud dari judul tersebut.

Pengertian Perlindungan Konsumen ada keterkaitannya dengan isi dari pasal 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana disebutkan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Sedangkan pengertian pengguna jasa telekomunikasi sendiri berkait dengan dengan isi dari pasal 1 UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yaitu “Pengguna adalah pelanggan dan pemakai” dan “Jasa Telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.”

Jadi Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa telekomunikasi dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi pengguna jasa telekomunikasi (pihak pelanggan) dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi.

1.3. Alasan Pemilihan Judul

Judul ini diambil didasarkan atas keadaan atau kondisi akhir-akhir ini yang sering kita dengar dan kita lihat dari berbagai media cetak, radio, televisi dan bahkan lewat internet. Mengenai banyaknya keluhan-keluhan yang ada dari pengguna jasa telekomunikasi khususnya pengguna jasa telepon. Hal ini kemungkinan disebabkan karena banyaknya gangguan-gangguan baik yang sifatnya teknis maupun yang sifatnya non teknis yang menyebabkan kerugian bagi pihak pengguna jasa telekomunikasi sebagai pihak yang terikat dalam perjanjian berlangganan telepon dengan PT.TELKOM. Sebagai konsekuensi dari perjanjian

yang telah dibuat oleh pihak-pihak tersebut, maka pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi kepada PT.TELKOM atas hak-hak pelanggan yang tidak terpenuhi.

Beranjak dari alasan tersebut diatas, saya dalam skripsi ini ingin meninjau dari segi yuridis bagaimana aspek-aspek perlindungan keperdataan bagi pengguna jasa telekomunikasi khususnya pengguna jasa telepon. Pada dasarnya kedudukan antara para pihak seimbang sesuai dengan asas kebebasan berkontrak, namun sebaliknya dalam kenyataannya kita dapat merasakan bahwa sebenarnya "*bargaining position*" dari pengguna jasa telekomunikasi (pihak pelanggan) itu sangat lemah.

1.4. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
2. Memberikan gambaran bahwa peran hukum sangat diperlukan dalam penggunaan jasa telekomunikasi, khususnya penggunaan jasa telepon dan memberikan masukan agar pihak yang terikat dalam perjanjian berlangganan telepon dapat mengetahui kedudukan hukum masing-masing pihak, sehingga tercipta suatu perlindungan hukum bagi mereka yang membuat perjanjian tersebut, terutama dalam hal penyelesaian sengketa yang timbul dalam hal pemenuhan dan pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi.

1.5. Metode Penelitian

a. Pendekatan Masalah

Pembahasan permasalahan dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (Statute Approach).

Metode Statute Approach ini dilakukan dengan mencari jawaban atas rumusan permasalahan-permasalahan yang diajukan dalam perundang-undangan.

Penulisan skripsi ini menggunakan 2 macam bahan hukum yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Bahan hukum primer berupa norma hukum tentang perlindungan konsumen bagi pengguna jasa telekomunikasi. Norma hukum tersebut dikumpulkan dari berbagai sumber bahan hukum, diantaranya peraturan perundang-undangan seperti UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sedangkan bahan hukum sekunder dilakukan dengan mengkaji pendapat-pendapat hukum dari buku-buku, karya tulis atau media lain yang dapat menunjang penulisan skripsi ini.

b. Pengumpulan Bahan Hukum

Untuk menghasilkan bahan hukum primer yang lengkap yaitu dengan mengadakan penelitian pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengumpulkan beberapa fakta yang diperoleh dari narasumber atau staff di PT.TELKOM dengan cara wawancara.

Sedangkan bahan hukum sekunder yang berasal dari buku-buku, karya tulis atau media lain dikumpulkan dengan mengadakan pengelompokkan berdasarkan keterkaitannya dengan pembahasan permasalahan dalam penulisan ini. Setelah bahan hukum yang diinginkan telah terkumpul maka dilakukan pengolahan bahan hukum dan menganalisisnya.

c. Analisis Bahan Hukum

Dengan menganalisa bahan hukum yang tersedia dalam penelitian ini digunakan dua tahapan analisa.

Tahap pertama adalah analisa bahan hukum primer dan analisa bahan hukum sekunder secara terpisah. Bahan hukum primer yang diperoleh melalui peraturan perundang-undangan akan dibandingkan satu sama lain penyelesaian sengketa. Kemudian didukung dengan melakukan wawancara dengan narasumber yang berkompeten sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan fakta yang ada. Sedangkan bahan hukum sekunder yang terkumpul dari buku-buku, karya tulis dan media lain dianalisa dengan mencari keterkaitan antara bahan hukum yang ada dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tahap kedua dengan menggabungkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang telah dianalisa pada tahap pertama. Dan kajian ini digunakan studi pustaka.

1.6. Pertanggungjawaban Sistematika

Supaya lebih sistematis dan mudah dipahami, penulisan skripsi ini dibagi dalam 4 bab, yaitu :

Bab I merupakan pendahuluan yang akan memberikan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan beserta perumusannya, dengan harapan dapat menggambarkan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam bab-bab selanjutnya.

Bab II dari skripsi ini akan membahas tentang pengertian, klasifikasi dan keabsahan dari perjanjian yang dibuat antara PT.TELKOM dan pengguna jasa telekomunikasi dalam perjanjian berlangganan telepon. Perjanjian berlangganan telepon ini merupakan dasar terjadinya hubungan hukum antara PT.TELKOM dengan pengguna jasa telekomunikasi yaitu pihak pelanggan, kemudian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak dalam perjanjian tersebut.

Bab III dari skripsi ini akan membahas berbagai jenis-jenis kerugian dari pengguna jasa telekomunikasi dalam pemenuhan dan pelayanan jasa telekomunikasi oleh pihak PT. TELKOM. Serta akan dibahas mengenai upaya perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa atas terjadinya kerugian pengguna jasa telekomunikasi.

Bab IV merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran-saran terhadap permasalahan yang ada dalam bab-bab sebelumnya.

BAB II

HUBUNGAN HUKUM KONSUMEN DENGAN PT.TELKOM

2.1. Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁹ Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perikatan sendiri mempunyai arti suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan.

Pada kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi terdapat kesepakatan antara kedua pihak yaitu antara PT.TELKOM dengan pelanggan telepon untuk mengadakan perjanjian pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi, dimana dari perjanjian tersebut menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak.

Perikatan dapat dirumuskan sebagai hubungan hukum harta kekayaan antara dua orang (atau lebih), dimana pihak yang satu (debitur) wajib melakukan prestasi, sedangkan pihak yang lain (kreditur) berhak atas prestasi tersebut.¹⁰

⁹ Subekti, Ibid

¹⁰ Mr. J.H. Nieuwenhuis, *Pokok- Pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih, S.H., LL.M., Surabaya, 1985, h.1

Dari pengertian diatas maka untuk dapat dikatakan sebagai suatu perikatan maka harus memenuhi beberapa syarat yaitu :

- a. Hubungan hukum, dalam arti untuk terjadinya perikatan ini harus ada lebih dari satu pihak yang mengadakan persetujuan atau perjanjian.
- b. Dalam bidang harta kekayaan, dalam arti bahwa yang diperjanjikan menyangkut harta benda atau sesuatu yang bisa dinilai dengan benda (uang).
- c. Adanya kreditur dan debitur, dalam arti bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian itu pasti salah satunya sebagai kreditur (pihak yang mempunyai hak) dan pihak lain sebagai debitur (pihak yang mempunyai kewajiban), dengan demikian ada keterkaitan satu sama lain, dan bila salah satu pihak wanprestasi maka pihak lainnya dapat menuntut ganti rugi kepada pihak tersebut.
- d. Prestasi, dalam arti bahwa objek perjanjiannya itu apa atau yang harus dibuat oleh kedua belah pihak itu apa dan bagaimana.

Dari keempat syarat perikatan tersebut, maka jika diterapkan dalam perjanjian/ kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara PT.TELKOM dengan pelanggan telepon akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Hubungan hukum

Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi dibuat oleh kedua belah pihak yang bersepakat untuk mengadakan perjanjian pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi yaitu antara pihak PT.TELKOM dengan

pihak pelanggan telepon. Sehingga dari perjanjian tersebut menimbulkan suatu perikatan.

b. Dalam bidang harta kekayaan

Yang diperjanjikan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi adalah mengenai jasa telekomunikasi, yang mana jasa telekomunikasi dinilai dengan pelanggan membayar biaya pasang baru, biaya sewa bulanan pertama kali, biaya mutasi, biaya Instalasi Kabel Rumah/Bangunan (IKR/G), biaya aktivasi fasilitas/fitur, biaya beban (abonemen) dan biaya penggunaan pulsa setiap bulan.

c. Adanya kreditur dan debitur

Dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, pelanggan telepon (konsumen) adalah sebagai kreditur yang berhak atas prestasi dari PT.TELKOM dan PT.TELKOM (pelaku usaha) adalah sebagai debitur yang mempunyai kewajiban melaksanakan suatu prestasi yaitu memberikan pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi.

d. Prestatie

Objek perjanjian berlangganan sambungan telekomunikasi adalah mengenai pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi.

Menurut pasal 1233 BW dikatakan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, maupun undang-undang. Dan menurut pasal 1234 BW, tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu. Maka dari kedua pasal diatas dapat dilihat adanya hubungan hukum yang erat antara perjanjian dan perikatan.

2.2 Klasifikasi Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

Setelah terjadinya kesepakatan antara pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon yang dituangkan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, mulai dari pelaksanaan prosedur permohonan sampai dengan tidak adanya sanggahan/ keberatan dari pelanggan terhadap pelaksanaan prosedur tersebut maka telah terjadi perjanjian antara para pihak yaitu PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon. Perjanjian berlangganan telepon ini merupakan pelaksanaan dari azas kebebasan berkontrak seperti yang diatur dalam pasal 1338 ayat 1 BW. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Pasal tersebut dapat diartikan bahwa kita diperbolehkan membuat perjanjian yang berupa dan berisi apa saja dan perjanjian itu mengikat mereka yang membuatnya atau dengan kata lain berlaku seperti undang-undang bagi pembuatnya. Pasal ini terkait dengan pasal 1233 BW yang menyatakan bahwa setiap perikatan dapat lahir dari undang-undang maupun karena perjanjian. Jadi perjanjian merupakan sumber dari perikatan. Sebagai perikatan yang dibuat atas kesepakatan kedua belah pihak, maka segala sesuatu yang sudah disepakati dan disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Dalam hal salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakannya, maka pihak lain dalam perjanjian berhak untuk memaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

Untuk itu akan diklasifikasikan terlebih dahulu mengenai perjanjian yang timbul akibat hubungan hukum antar pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon.

a. Perjanjian Jual Beli

Terlebih dahulu akan diuraikan mengenai pengertian dari perjanjian jual beli. Dari perkataan jual beli dapat kita lihat bahwa di dalam perbuatan tersebut ada dua pihak yang terlibat didalamnya, yaitu satu pihak yang menjual disebut penjual dan satu pihak yang membeli disebut pembeli. Definisi mengenai perjanjian jual beli sendiri telah banyak dikemukakan oleh beberapa pakar hukum. Menurut Subekti, definisi jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.¹¹ Pihak yang menyerahkan hak milik atas suatu barang adalah si penjual sedang pihak yang membayar harga adalah si pembeli. Yang harus diserahkan penjual kepada pembeli adalah hak milik atas barangnya, jadi bukan sekedar kekuasaan atas barang tadi. Yang harus dilakukan adalah penyerahan (*levering*) secara yuridis, bukannya penyerahan nyata (*feitelijk*). Dan “harga” yang dibayar oleh pembeli harus berupa sejumlah uang, karena bila tidak demikian dan harga itu berupa barang maka bukan lagi jual beli yang terjadi, tetapi tukar menukar (*barter*).¹²

Mengenai perjanjian jual beli juga diatur dalam hukum positif kita yaitu dalam pasal 1457 BW, tepatnya dalam buku II bab V BW. Dimana ditegaskan

¹¹ Subekti, op.cit, h.79

¹² Ibid

bahwa “Jual beli adalah suatu persetujuan dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan.”

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perjanjian jual beli merupakan perjanjian timbal balik, yang artinya masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban sebagai akibat dari perjanjian yang dibuatnya. Dimana dalam perjanjian tersebut, pihak penjual berkewajiban menyerahkan hak milik atas barang tersebut, sedangkan pihak pembeli berkewajiban membayar harga barang yang diterimanya dari pihak penjual tersebut yang besarnya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan.

Jual beli adalah suatu perjanjian konsesuil, artinya ia sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah (mengikat atau mempunyai kekuatan hukum) pada detik tercapainya sepakat antara pihak penjual dan pihak pembeli mengenai unsur-unsur pokok (*essentialia*) yaitu barang dan harga, biarpun jual beli itu mengenai barang yang tidak bergerak.¹³

Dengan kesepakatan dimaksudkan bahwa diantara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya apa yang dikehendaki oleh yang satu adalah pula yang dikehendaki oleh yang lain. Kedua kehendak itu bertemu dalam “sepakat” tersebut.¹⁴

Asas konsesualisme yang terkandung dalam perjanjian jual beli ini sesuai dengan hukum perjanjian dari BW. Sifat konsesualisme dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam pasal 1458, yang berbunyi “Jual beli

¹³ Ibid

¹⁴ Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet.X, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, h.2

dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar .”

Asas konsesualisme dapat juga dilihat dari pasal 1320 BW, yaitu mengenai pasal yang mengatur tentang syarat-syarat sahnya suatu perjanjian.

Syarat- syarat itu antara lain :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ;
3. Suatu hal tertentu ;
4. Suatu sebab yang halal.

Dengan hanya disebutkannya “sepakat” saja tanpa dituntutnya sesuatu bentuk cara apapun, dapat disimpulkan bahwa bilamana sudah tercapai sepakat itu maka sahlah sudah perjanjian itu atau mengikatlah perjanjian itu atau berlakulah ia sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Menurut hukum adat yang dinamakan jual beli ini tidak hanya menyangkut persetujuan dari kedua belah pihak saja, tetapi juga dengan penyerahan barang oleh penjual kepada pembeli, dengan maksud memindahkan hak milik dari penjual kepada pembeli. Adanya persetujuan antara kedua belah pihak yang berupa kata sepakat tentang maksud memindahkan hak milik dari tangan penjual ke tangan pembeli serta pembayaran uang harga pembelian itu hanyalah bersifat pendahuluan untuk suatu perbuatan hukum tertentu, yaitu yang berupa penyerahan barang. Sehingga selama penyerahan barang belum terjadi, maka belum ada jual beli dan pada hakekatnya belum terjadi perikatan apa-apa antara kedua belah pihak. Hal ini dapat dimengerti karena prinsip jual beli dalam hukum

adat Indonesia adalah harus terang dan tunai. Pengertian jual beli seperti ini adalah sesuai dengan cara berpikir masyarakat Indonesia yang bersifat nyata (realistik).

Dalam perjanjian jual beli tentu saja terdapat subjek hukum yang melaksanakannya, yaitu pihak penjual dan pihak pembeli yang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Subjek dalam perjanjian ini adalah dapat berupa orang perorangan maupun badan hukum. Subjek hukum yang berupa orang perorangan harus memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, yaitu harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum. Dalam pasal 1330 BW disebutkan beberapa orang yang dianggap tidak cakap untuk membuat perjanjian.

Disamping subjek hukumnya, dikenal pula objek perjanjian jual beli, yaitu barang yang oleh mereka dijual atau dibeli. Dalam pasal 1457 BW dipakai istilah “benda” atau “zaak” untuk menentukan apa yang dapat dijadikan objek perjanjian jual beli, maka hal tersebut harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Pasal 1332 BW : “Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan.”
- b. Pasal 1333 BW : “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung.”

Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli

Hubungan hukum yang terjadi antara PT.TELKOM sebagai pelaku usaha dan pelanggan sebagai konsumen dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis. Adapun perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian jual beli antara PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon.

Disini PT.TELKOM selaku pelaku usaha dalam bisnis pertelekomunikasian telah menjual jasa berupa pelayanan telekomunikasi lewat sambungan telepon sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, sebaliknya juga pelanggan yang telah mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut wajib membayar sejumlah uang sebagai biaya atas pemakaian atau pemanfaatan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha dalam kehidupannya sehari-hari.

Adapun perjanjian jual beli ini dapat digolongkan sebagai perjanjian baku, yang artinya adalah perjanjian yang terjadi dengan cara salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian disodorkan pada pihak lainnya untuk disetujui dengan tanpa memberikan kebebasan pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan.¹⁵ Dalam perjanjian antara PT.TELKOM dan pelanggan tersebut, bentuk, isi, maupun formatnya telah ditentukan secara baku oleh PT.TELKOM dalam bentuk formulir. Jadi dengan demikian pelanggan hanya tinggal menandatangani sebagai tanda menyetujui isi perjanjian tersebut. Pihak pelanggan selaku konsumen terpaksa menerima isi

¹⁵ Sutan Remy Sjahdeni, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia**, Institusi Bank Indonesia, Jakarta, 1993, h.66

perjanjian karena didorong oleh kebutuhan untuk menggunakan jasa telekomunikasi.¹⁶

Seperti halnya perjanjian jual beli secara umum, yang mengenal adanya subyek hukum dan obyek hukum dalam perjanjiannya, maka demikian juga hal ini terdapat dalam perjanjian jual beli telekomunikasi. Pihak penjual dalam perjanjian jual beli telekomunikasi yang dilakukan, maka dikenal dua subyek hukum yaitu pihak penjual yang dalam hal ini adalah PT.TELKOM dan pihak pembeli yang dalam hal ini adalah pelanggan telepon.

Adapun yang menjadi obyek dalam perjanjian jual beli ini adalah jasa telekomunikasi. Menurut pasal 1457 BW yang menggunakan benda atau zaak untuk menentukan apa yang menjadi obyek dalam perjanjian jual beli. Sehingga dalam hal ini telekomunikasi dapat dijadikan obyek perjanjian dalam perjanjian jual beli, karena berdasarkan ketentuan yang berlaku maka PT.TELKOM selaku pelaku usaha dapat menghaki telekomunikasi dan menjadikan telekomunikasi sebagai obyek perjanjian jual beli telekomunikasi sesuai dengan bidang usahanya yaitu memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan telekomunikasi.

b. Perjanjian Sewa Menyewa

Dengan adanya hubungan antara pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan menimbulkan adanya perjanjian diantara kedua belah pihak. Dimana perjanjian tersebut disamping perjanjian jual beli juga merupakan perjanjian sewa menyewa. Dalam pengertian sewa menyewa dapat dilihat

¹⁶ Sudaryatmo, **Hukum dan Advokasi Konsumen**, Cet.II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, h.93

bahwa tindakan tersebut terdapat dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pihak si penyewa dan pihak yang menyewakan.

Mengenai pengertian sewa menyewa telah disebutkan dalam pasal 1548 BW, yaitu sewa menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lain kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran sesuatu harga yang oleh pihak terakhir disanggupi pembayarannya.¹⁷

Perjanjian sewa menyewa yang terdapat dalam buku III bab VII BW, berlaku juga untuk segala macam sewa menyewa, mengenai semua jenis barang, baik yang tak bergerak, yang memakai waktu tertentu maupun yang tidak memakai waktu tertentu. Perkataan “waktu tertentu” seperti yang tersebut dalam pasal 1548 BW bukan merupakan suatu syarat yang mutlak untuk perjanjian sewa menyewa. Karena dalam perjanjian sewa menyewa tidak perlu disebutkan berapa lama barang disewakan, asal sudah disetujui berapa harga sewanya. Seperti yang tertuang dalam pasal 1579 BW, yang berbunyi “Pihak yang menyewakan tidak dapat menghentikan sewanya dengan menyatakan hendak memakai sendiri barangnya yang disewakan, kecuali jika telah diperjanjikan sebaliknya”. Namun pasal ini ditujukan dan hanya dapat dipakai terhadap perjanjian sewa menyewa dengan waktu tertentu karena sudah selayaknya seseorang yang sudah menetapkan berapa lama barangnya dapat disewakan, tidak boleh menghentikan sewanya kalau waktu tersebut belum lewat dengan dalih ia hendak memakai sendiri barang yang

¹⁷ Subekti, **Hukum Perjanjian**, Cet.XX, Intermasa, Jakarta, 2004, h.90

disewakan itu. Sebaliknya, kalau seseorang menyewakan barang tanpa menetapkan suatu waktu tertentu, sudah tentu ia berhak untuk menghentikan sewa setiap waktu, asalkan memberitahukan jauh sebelumnya tentang pengakhiran sewa sesuai dengan kebiasaan setempat.

Sewa menyewa seperti halnya dengan jual beli dan perjanjian-perjanjian lain pada umumnya, adalah suatu perjanjian konsensual. Artinya ia sudah sah dan mengikat pada detik tercapainya sepakat mengenai unsur-unsur pokok, yaitu barang dan harga. Kewajiban pihak yang satu adalah menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh pihak lain, sedangkan kewajiban pihak yang terakhir ini adalah untuk membayar harga sewa.

Dalam perjanjian sewa menyewa, barang itu diserahkan tidak untuk dimiliki, tetapi hanya untuk dipakai dan dinikmati kegunaannya. Sehingga penyerahan tersebut hanya bersifat menyerahkan kekuasaan belaka atas barang yang disewakan itu bukan pemindahan hak milik baru. Kalau seseorang disertai barang untuk dipakainya, tanpa kewajiban membayar sesuatu, maka yang terjadi itu adalah suatu perjanjian pinjam pakai. Jika si pemakai barang itu diwajibkan membayar, bukan lagi pinjam pakai yang terjadi, tetapi sewa menyewa.

Dalam perjanjian sewa menyewa tentu saja terdapat subjek hukum yang melaksanakannya, yaitu pihak yang menyewakan dan pihak penyewa yang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik. Subjek dalam perjanjian sewa menyewa adalah bebas. Dapat berupa orang-perorangan maupun badan hukum yang harus memenuhi syarat yang telah

ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pihak yang menyewakan adalah pihak yang menyerahkan barang untuk dinikmati dan bukannya menyerahkan hak milik atas barang itu, maka ia tidak perlu menjadi pemilik dari barang tersebut. Sedangkan pihak penyewa merupakan pihak yang memakai barang yang disewakan sebagai “bapak rumah yang baik”, yang berarti kewajiban untuk memakainya seakan-akan itu barang kepunyaannya sendiri.

Disamping subjek hukumnya, dikenal pula objek perjanjian sewa menyewa yaitu barang yang dalam perjanjiannya untuk disewakan kepada pihak penyewa dan berupa harga sewa, dalam sewa menyewa tidaklah menjadi keberatan bahwa harga sewa itu berupa barang atau jasa. Dapat dikatakan bahwa objek perjanjian sewa menyewa adalah bebas, semua jenis barang baik yang tak bergerak maupun yang bergerak dapat disewakan (pasal 1549 BW).

Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa

Hubungan hukum yang terjadi antara PT.TELKOM selaku pelaku usaha yang mengelola jasa pertelekomunikasian di Indonesia dituangkan dalam perjanjian tertulis dengan pelanggannya dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.

PT.TELKOM selaku pengelola telah memberikan pelayanan jasa telekomunikasi pada pelanggannya sesuai dengan apa yang telah dituangkan dalam perjanjian yang telah disepakati, demikian pula sebaliknya para pelanggan yang telah mengikatkan diri wajib membayar sejumlah uang

sebagai imbalan atau biaya atas jasa yang telah diberikan oleh pihak PT.TELKOM.

Pada pelaksanaannya, PT.TELKOM selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini mengingat telekomunikasi merupakan kebutuhan yang penting dalam kehidupan bermasyarakat guna lebih memudahkan segala urusan dan kepentingannya.

Adapun obyek perjanjian sewa menyewa itu adalah “benda” atau “zaak” yang disewakan, khususnya jaringan akses, yaitu jaringan atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM dengan instalasi PELANGGAN, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat akses radio (*radio subscriber sets*) beserta catu daya hingga ke titik luar Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) dan harga sewa (abonemen) sebagai kewajiban pelanggan yang wajib dibayar setiap sebulan sekali, sehingga harga dan barang dapat dijadikan obyek dalam perjanjian sewa menyewa.

Adapun pengertian pelayanan jasa telekomunikasi yaitu pelayanan dalam hal penyediaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh badan penyelenggara atau badan lain bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan fasilitas telekomunikasi.

2.3. Keabsahan dan Prosedur Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

Dengan adanya asas kebebasan berkontrak, maka para pihak dalam perjanjian berlangganan telepon diberikan kebebasan untuk menentukan isi,

bentuk dan luasnya perjanjian tersebut. Namun demikian, kebebasan tersebut bukannya tanpa pembatasan. Pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak itu terdapat dalam pasal 1320 BW, karena di dalam pasal diatur mengenai keabsahan dari perjanjian tersebut. Dalam pasal tersebut terdapat 4 syarat sahnya suatu perjanjian termasuk perjanjian berlangganan telepon, yang uraiannya antara lain :

a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri

Dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia-sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain, sehingga mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Cakap menurut hukum artinya orang yang sudah dewasa atau akil balig. Dalam pasal 1329 BW disebutkan bahwa "Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap". Sedangkan yang dikatakan tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian ada dalam pasal 1330 BW, yaitu antara lain :

1. Orang-orang yang belum dewasa ;
2. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan ;
3. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang, dan semua orang kepada siapa Undang-Undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

c. Suatu hal tertentu

Maksud mengenai hal tertentu adalah tentang hal atau barang apa yang dijadikan objek perjanjian serta hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak

jika timbul suatu perselisihan. Jadi kedua belah pihak tahu persis mengenai barang tersebut. Misal dalam suatu perjanjian jual beli sudah diketahui jenis dan status barang yang diperjualbelikan.

d. Suatu sebab yang halal

Sebab yang halal maksudnya lebih mengenai isi perjanjian itu sendiri dengan tidak mempermasalahkan motivasi atau alasan serta penggunaan objek atau barang. Sebab yang halal diatur dalam pasal 1335 hingga pasal 1337 BW.

Keempat syarat sahnya perjanjian diatas merupakan unsur essensial suatu perjanjian. Unsur kesepakatan secara bebas dari para pihak yang berjanji dan kecakapan dari pihak-pihak yang melaksanakan perjanjian merupakan syarat subjektif. Dalam hal suatu syarat subjektif itu tidak dipenuhi perjanjiannya bukan batal demi hukum tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan adalah pihak yang tidak cakap atau pihak yang memberikan sepakatnya secara tidak bebas. Tetapi selama tidak ada putusan pembatalan dari hakim atas permintaan pihak yang meminta pembatalan, maka perjanjian yang telah dibuat masih tetap mengikat pihak-pihak yang mengikatkan diri terhadap perjanjian tersebut. Bahwa pembatalan dapat dihilangkan dengan adanya penguatan oleh orang tua, wali atau pengampu tersebut. Perjanjian yang demikian disebut *Vernietigbaar*.

Sedangkan syarat objektif meliputi keberadaan dari pokok persoalan yang merupakan objek yang diperjanjikan dan causa dari objek yang berupa perjanjian yang disepakati untuk dilaksanakan tersebut haruslah sesuatu yang dilarang atau

diperkenankan menurut hukum. Dalam hal syarat objektif, kalau syarat tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum. Dapat dikatakan bahwa dari semula perjanjian tersebut tidak pernah ada atau dilahirkan dan tidak pernah ada suatu perikatan, otomatis tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melakukan suatu perikatan adalah gagal. Dan tentu saja tidak ada dasar untuk saling menuntut di depan hakim.

Keempat syarat sahnya perjanjian tersebut diatas jika diterapkan dalam perjanjian berlangganan telepon yang dituangkan dalam suatu kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara PT.TELKOM dengan pelanggan telepon akan dibahas sebagai berikut :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Perjanjian berlangganan telepon tidak mungkin akan terjadi bila salah satu pihak baik PT.TELKOM maupun pelanggan tidak ada kesepakatan untuk membuat perjanjian. Perjanjian berlangganan telepon telah lahir pada detik tercapainya kesepakatan antara pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon, kesepakatan untuk saling mengikatkan diri terjadi dengan penandatanganan di dalam perjanjian oleh pihak pelanggan telepon yang merupakan tanda bahwa pihak pelanggan telepon mengakseptasi penawaran yang diberikan oleh pihak PT.TELKOM. Dalam prakteknya kesepakatan antara PT.TELKOM dengan pelanggan telepon dituangkan dalam bentuk pengisian kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi sebagai bukti bahwa pihak pelanggan telepon telah mengikatkan diri untuk menjadi pelanggan

PT.TELKOM, sebaliknya pihak PT.TELKOM mengikatkan diri untuk memenuhi kelancaran pemenuhan dan pelayanan jasa telekomunikasi kepada pihak pelanggan telepon.

Untuk mendapatkan sambungan telepon maka prosedur registrasi yang umum diterapkan adalah :

- 1) Mengajukan permohonan ke kantor TELKOM terdekat.
- 2) Mengisi formulir yang disediakan dengan melengkapi :
 - Fotocopy KTP/ SIM/ Pasport yang masih berlaku, untuk perusahaan melampirkan salinan akta pendirian.
 - Bukti kepemilikan rumah bila KTP tidak sama dengan alamat instalansi, yaitu dalam hal keperluan balik nama pelanggan.
 - Surat perjanjian kontrak dan surat kuasa bila alamat instalansi bukan milik pelanggan.
 - Jawaban mungkin tidaknya permintaan sambungan telepon akan diberikan selambatnya dalam jangka waktu 14 hari.
 - Menandatangani kontrak berlangganan sambungan telepon, serta membayar :
 - a. Biaya pasang baru.
 - b. Biaya pasang tambahan bilamana lokasi berada diluar daerah jangkauan pelayanan.
 - c. Sewa bulanan pertama kali.
 - Menandatangani formulir Permintaan Pengiriman INTAGJASTEL.

Pengiriman INTAGJASTEL merupakan salah satu bentuk kerjasama PT.TELKOM dengan suatu badan usaha yang menyediakan jasa untuk mengirimkan Informasi Tagihan Jasa Telekomunikasi (INTAGJASTEL) ke alamat pelanggan telepon setiap bulannya dengan dikenakan biaya sesuai tarif yang berlaku.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Dalam hal pembuatan perjanjian berlangganan telepon maka kecakapan para pihak terutama bagi pihak pelanggan merupakan hal yang penting mengingat akibat hukum yang lahir dari perjanjian tersebut. Dalam praktek, salah satu syarat umum yang harus dipenuhi oleh pelanggan atau calon pelanggan harus menyerahkan fotocopy identitas diri yaitu KTP/ SIM/ akta pendirian perusahaan/ passport yang masih berlaku. Ini menunjukkan bahwa seseorang atau badan yang tidak atau belum cakap tidak akan dipenuhi permintaan sambungannya, secara logika orang yang belum dewasa tidak mungkin memiliki KTP ataupun SIM dan lain-lainnya.

3. Suatu hal tertentu

Hal ini jelas bahwa hal tertentu yang dimaksud dalam perjanjian berlangganan adalah sambungan telepon sebagai obyek perjanjian.

4. Suatu sebab yang halal

Bahwa perjanjian berlangganan telepon yang dibuat oleh PT.TELKOM dengan pihak pelanggan sama sekali tidak bertentangan dengan UU, kebiasaan, ketertiban umum, dan lain-lain.

2.4 Kedudukan Para Pihak dalam Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

Kedudukan pelanggan selaku konsumen dan PT.TELKOM selaku pelaku usaha, keduanya mempunyai hubungan yang sifatnya mengikat satu sama lain atas dasar perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak.

Dalam melakukan hubungannya para pihak dibatasi oleh aturan-aturan hukum dengan tujuan untuk melindungi kepentingan masing-masing pihak supaya tidak ada yang dirugikan.

Mengenai pengertian konsumen dapat dilihat dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Adapun hak-hak dari konsumen telah diatur dalam pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa ;
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa ;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan ;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
9. Hak- hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban dari konsumen diatur dalam pasal 5, yaitu antara lain :

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

Sedangkan pengertian dari Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekenomi.

Pelaku usaha juga mempunyai hak-hak yang telah diatur dalam pasal 6, diantaranya :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan ;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik ;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen ;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan ;

5. Hak- hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban dari pelaku usaha diatur pula dalam pasal 7, diantaranya :

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan ;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
4. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku ;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan, dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan ;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan ;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dilihat dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa kedudukan para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha mempunyai kedudukan yang seimbang dengan adanya batasan-batasan yang mengatur hubungan kedua belah pihak.

Dengan adanya perjanjian jual beli yang telah disepakati oleh masing-masing pihak dalam perjanjian berlangganan telepon, maka akan menimbulkan adanya hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi masing-masing pihak yang harus ditaatinya. Namun perlu diingat bahwa hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus ditaatinya bukan hanya timbul dari perjanjian jual beli yang dibuat oleh pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang berasal atau bersumber dari peraturan perundang-undangan.

Pada pelaksanaan perjanjian jual beli jasa ini, konsumen terlebih dahulu membayar uang muka pemasangan sambungan baru, yang kemudian dilanjutkan dengan membayar biaya beban (abonemen) per bulan ditambah dengan biaya pulsa yang dipakai ditambah pajak. Biaya beban (abonemen) bagi segmen bisnis dan residensial (perumahan) pun tarifnya juga dibedakan, biasanya tarif bagi bisnis misal PT, CV lebih besar dibandingkan dengan tarif residensial. Oleh karena konsumen telah membayar sejumlah uang sesuai dengan tarif yang diperjanjikan ataupun tarif layanan yang diterbitkan PT.TELKOM, maka dalam hal ini konsumen adalah kreditur yang berhak atas prestasi dari pihak PT.TELKOM selaku pelaku usaha yang mempunyai kewajiban melaksanakan suatu prestasi yaitu memberikan pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi.

Dengan adanya perikatan yang telah disepakati para pihak, maka hak dan kewajiban yang merupakan hasil dari kesepakatan itu akan segera muncul dan harus dipenuhi kewajiban dari masing-masing pihak agar perikatan yang dibuat dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pihak.

Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Perikatan yang lahir dari perjanjian memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak atau lebih yang membuat suatu perjanjian. Apabila dua orang mengadakan suatu perjanjian maka mereka bermaksud agar berlaku suatu perikatan hukum. Sungguh-sungguh mereka itu terikat satu sama lain karena janji yang telah mereka berikan. Tali perikatan ini barulah putus kalau janji itu sudah dipenuhi sehingga hubungan hukum antara pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan mempunyai sifat yang saling mengikat antara keduanya.

BAB III

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA MENURUT PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU

3.1 Jenis-Jenis Kerugian Konsumen Telekomunikasi

Persoalan konsumen merupakan persoalan sehari-hari yang sering kita lihat, dengar atau bahkan kita rasakan sendiri dalam kehidupan bermasyarakat. Perlakuan pada konsumen di Indonesia dirasakan kurang memenuhi arti dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini bisa dilihat dari beberapa konsumen yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan kiranya jenis layanan telekomunikasi yang selama ini juga dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat khususnya pelanggan telepon.

Setidaknya hak-hak dan kewajiban dari konsumen perlu diperhatikan oleh pihak PT.TELKOM selaku penyedia jasa. Seperti halnya yang tercantum dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti yang kita lihat dari bab yang terdahulu bahwa kedudukan konsumen jasa telekomunikasi lebih lemah dibandingkan PT.TELKOM, menyebabkan perlu adanya aturan khusus yang mengatur, sebagaimana telah dibahas dalam bab terdahulu bahwa dalam bisnis pelayanan jasa bidang telekomunikasi, perjanjian yang ada dibuat dalam bentuk baku yang sifatnya sepihak. Disamping itu konsumen harus memenuhi kewajibannya dan belum menerima apa yang menjadi haknya. Pada pelaksanaan pelayanan jasa telekomunikasi, PT.TELKOM menggunakan kontrak

berlangganan sambungan telekomunikasi untuk mengikat konsumen dengan ketentuan-ketentuan pendukung demi kejelasan identitas dari konsumen, hal ini dimaksudkan untuk mengantisipasi konsumen yang beriktikad tidak baik seperti halnya apabila ada konsumen yang sengaja menunggak pembayaran tagihan bulanan atau biaya pemakaian jasa telekomunikasi maka PT.TELKOM dapat melakukan upaya atas pelanggaran yang dilakukan pelanggan telepon.

Namun ketentuan atas kelalaian atau kesengajaan melakukan pelanggaran yang dilakukan oleh PT.TELKOM kurang diatur dalam perjanjian, maka terlihat kedudukan dari PT.TELKOM lebih kuat dari konsumen. Di dalam menerima pengaduan mengenai permasalahan telekomunikasi, sering dijumpai bahwa setiap ada kaitannya dengan pelayanan publik maka yang ditonjolkan/ dikedepankan bukan perlindungan terhadap konsumen namun kewajiban konsumen dan sanksi jika konsumen lalai memenuhi kewajibannya selalu dikedepankan.¹⁸ Sebaliknya sanksi apa yang diberikan kepada pelaku usaha jika kewajibannya dilanggar, selama ini belum ada. Yang kita tahu selama ini pelaku usaha selalu terbebas dari sanksi. Perlu diingat bahwa hak dari konsumen adalah menikmati pelayanan jasa layanan dari penyedia jasa secara baik, tidak ada gangguan dalam pemakaian fasilitas dan apabila terjadi pelanggaran atas pelayanan jasa yang menjadi kewajiban dari PT.TELKOM yang menimpa konsumen yang bukan karena kesalahan konsumen maka harus dicari jalan keluarnya.

PT.TELKOM merupakan suatu badan hukum dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi kepada

¹⁸ Profil Pengaduan Konsumen Telepon 2003, *Warta Konsumen*, Januari, 2004, h.28

pelanggan tidak pernah lepas dari bermacam-macam bentuk gangguan dalam hal melaksanakan tugasnya tersebut. Gangguan-gangguan ini seringkali menyebabkan kerugian bagi pihak pelanggan, sehingga tidak sedikit yang mengeluhkan akibat gangguan-gangguan tadi, baik yang bersifat teknis maupun yang bersifat non teknis. Berdasarkan analisa di lapangan, maka divisi pengaduan PT.TELKOM pada prinsipnya mengelompokkan keluhan-keluhan konsumen pengguna jasa telekomunikasi tadi ke dalam beberapa pengaduan. Beberapa pengaduan terbesarnya diantara lain adalah :

1. Pengaduan rekening atau tagihan

Dari tahun ke tahun, keluhan konsumen mengenai rekening atau tagihan telepon selalu menduduki peringkat tertinggi dalam pemenuhan dan pelayanan jasa telekomunikasi. Divisi pengaduan PT.TELKOM Madiun khususnya telah mencatat bahwa hampir 50% pengaduan konsumen pengguna jasa telekomunikasi adalah mengenai tagihan telepon.¹⁹

Pengaduan mengenai masalah rekening atau tagihan banyak sekali penyebabnya, diantaranya disebabkan karena :

- a. Kesalahan dalam pencatatan biaya pulsa oleh pihak PT.TELKOM.

Walaupun pencatatan biaya pulsa dihitung dengan menggunakan sistem komputer yang cukup akurat, tapi bisa saja sesekali terjadi kekeliruan yang diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya :
kerusakan pada komponen perangkat teknis yang digunakan

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Lilik Sukarti, Costumer Service, Kandatel Madiun

sehingga tidak dapat berfungsi secara optimal, atau dikarenakan faktor manusia (*Human Error*), dan lain sebagainya. Keterkaitan antara pengoperasian alat pencatat pulsa dengan sumber daya manusianya harus selalu akurat dan benar, agar tidak merugikan salah satu pihak khususnya pihak pelanggan.

- b. Pemakaian telepon oleh pelanggan tidak seperti penggunaan yang sebenarnya.

Pelanggan mengeluhkan masalah ini karena merasa selalu mengontrol penggunaan telepon, terutama pada saat melakukan SLJJ.

- c. Pemakaian telepon untuk layanan premium call. Kasus seperti ini paling banyak terjadi di masyarakat, sehingga permasalahan yang kerap terjadi dalam layanan ini adalah tunggakan pembayaran (*billing*).

Jika pelanggan merasa mendapat tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan (tagihan di luar dugaan), maka dapat mengajukan pengaduan/ klaim tagihan secara tertulis kepada pihak PT.TELKOM setempat.

Pengaturan mengenai pengajuan klaim tagihan telah diatur dalam kontrak berlangganan telekomunikasi yaitu antara lain :

- 2.2.6. Pelanggan berhak mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (*info billing*).
- 2.2.7. Pelanggan berhak mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan.

- 7.1. Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
 - a. Diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh PELANGGAN melalui PUSYANTEL, Call Center atau Internet, paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan
 - b. PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.
- 7.2. Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan, TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administratif atas data pemakaian/ penggunaan jaringan dan/ atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan.
- 7.3. Dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi dengan cara :
 - a. Diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya, atau
 - b. Diselesaikan sesuai dengan permintaan pelanggan.
- 7.4. Dalam hal tidak terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan).

- 7.5. Apabila hingga batas waktu dimaksud butir 7.2 berakhir dan TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis tagihan TELKOM berubah menjadi sama dengan yang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.

Namun hendaknya juga diperhatikan mengenai faktor-faktor yang dapat menentukan cepat tidaknya keluhan pelanggan tersebut segera ditanggapi.

Jadi kesimpulannya, pelanggan memang mempunyai hak untuk mengajukan klaim tagihan, namun evaluasi, penanganan dan keputusan tetap hak penuh dari PT.TELKOM, karena pelanggan sebagai pengguna jasa telekomunikasi dalam posisi sebagai pihak yang membutuhkan.

2. Pengaduan gangguan

Pengaduan gangguan ini disebabkan karena adanya gangguan dalam fungsi penerimaan pesawat telepon konsumen, misalnya :

- a. Penerimaan yang kurang jernih.
- b. Tidak terdengar nada panggil ketika menelepon.
- c. Tidak terdengar nada dering ketika ditelepon.
- d. Salah sambung seolah-olah nomor telepon yang sama dengan pemakai yang berbeda. Pada waktu menggunakan telepon atau menerima telepon sering terjadi induksi percakapan orang lain sedang bicara sehingga mengalami kesulitan apabila akan menggunakan telepon.

Untuk mengatasi permasalahan konsumen mengenai pengaduan gangguan tersebut maka pihak PT.TELKOM telah mengatur dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang disepakati kedua belah pihak pada awal berlangganan telepon, yaitu pada point 2 tentang kewajiban PELANGGAN dan pada point 3 tentang kewajiban TELKOM.

Point 2 diantaranya menyebutkan, PELANGGAN berkewajiban :

- 2.1.6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/ kerusakan.
- 2.1.7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/ kerusakan.

Sedangkan pada point 3 disebutkan, TELKOM berkewajiban :

- 3.1.1. Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada PELANGGAN.
- 3.1.4. Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.
- 3.1.7. Memberikan kompensasi/ ganti rugi jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi.

Selain menggunakan ketentuan point 3 tersebut, maka konsumen juga dapat menuntut kewajiban PT.TELKOM dengan mengacu pada ketentuan point 5 yaitu mengenai ganti rugi dan pembatasan tanggung jawab TELKOM antara lain :

- 5.1. Kerusakan atau gangguan pada jaringan akses dan/ atau jaringan telekomunikasi TELKOM dapat menimbulkan hak bagi

PELANGGAN untuk mendapatkan ganti rugi, dengan syarat kerusakan atau gangguan tersebut :

- a. Tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN, dan
 - b. Telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM, (Unit Pelayanan), dan
 - c. Mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*), terhitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan TELKOM.
- 5.2. Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 (satu) kali dalam 1 bulan tagihan.
 - 5.3. Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh TELKOM dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
 - 5.4. Selain ganti rugi tersebut diatas, TELKOM dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena :

- a. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1 diatas.
- b. Kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
- c. Kesalahan tagihan akibat dari akses/ pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.
- d. Kerusakan akibat kesalahan PELANGGAN.
- e. Kerusakan akibat peristiwa/ kejadian diluar batas kendali normal TELKOM.

3. Pengaduan lain-lain

Pengaduan lain-lain meliputi pengaduan diluar pengaduan mengenai tagihan dan pengaduan gangguan. Diantaranya pengaduan seputar permasalahan :

- Pasang baru.

Biasanya hal ini sering dikeluhkan oleh pelanggan karena pihak PT.TELKOM yang terlalu lama memberikan jawaban kepada calon pelanggan apakah rumahnya dapat segera dipasang sambungan telepon.

- Kurang maksimalnya pelayanan dari petugas PT.TELKOM.

Dalam praktek di lapangan sering ditemui pelayanan akan gangguan yang dialami pihak konsumen cenderung lambat dalam hal

penanganannya, karena sebenarnya hal ini merupakan hak dari konsumen atas kewajiban yang telah dipenuhinya.

Namun hendaknya juga diperhatikan mengenai faktor-faktor yang dapat menentukan cepat tidaknya keluhan pelanggan tersebut segera ditanggapi oleh PT.TELKOM,²⁰ yaitu antara lain :

1. Siapa pengadu. Apabila pengadu seorang figur publik, akan mendapat respons berbeda dibandingkan pengadu seorang pelanggan biasa.
2. Kepada siapa pengadu. Apabila pengadu punya akses ke Kadivreg atau setidak-tidaknya Kandatel, akan mendapat respons berbeda dibandingkan mengadu ke customer service.
3. Dalam situasi apa mengadu. Apabila pelanggan dapat kesempatan untuk mengutarakan keluhan dalam acara seperti Temu Pelanggan yang diliput puluhan media massa, PT.TELKOM tidak mau berspekulasi untuk tidak memberikan tanggapan yang manis-manis kepada konsumen.

3.2. Cara Penyelesaian Menurut UU No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Dari sub bab sebelumnya dapat dilihat bahwa permasalahan yang kerap terjadi dalam pemenuhan dan pelayanan jasa telekomunikasi adalah mengenai masalah tagihan, khususnya tagihan premium call yang sangat merugikan pihak konsumen telepon. Pada umumnya, masyarakat tidak tahu persis berapa tagihan

²⁰ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Cet.II, Citra Aditya Bakti, Bandung,1999, h.102

premium call dan bagaimana indikasi terjadinya tagihan premium call. Banyaknya konsumen yang merasa tidak mempergunakan fasilitas premium call ini ternyata masih saja ditagih untuk melunasi oleh pihak PT.TELKOM. Kebanyakan konsumen tidak tahu harus mengadu kemana karena posisinya yang cukup lemah dan keterbatasan akses informasi.

Dalam pasal 25 Keputusan Menteri Perhubungan No.21 Tahun 2001 tentang Penyelenggara Jasa Telekomunikasi menyatakan bahwa premium call adalah salah satu jasa telekomunikasi nilai tambah telepon yang diselenggarakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi nilai tambah telepon (*Service Provider/ SP*). Untuk menyelenggarakan layanan premium call, SP harus menyewa jaringan dari penyelenggara jaringan atau *network provider*, dalam hal ini PT.TELKOM. Dan berdasar pasal 30 Keputusan Menteri Perhubungan No.21 Tahun 2001, PT.TELKOM dilarang menyelenggarakan layanan premium call karena hanya berwenang menyediakan akses. Artinya ada pemisahan yang jelas dan tegas antara fungsi *network provider* dan *service provider*.

Adanya ketentuan yang tertuang dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara PT.TELKOM dengan SP yang lahir dari amanat pasal 21 UU No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mewajibkan kepada SP untuk mencantumkan kata-kata “No Sex, Politic dan Sara”, nomor telepon untuk *costumer care* dan nama penyelenggara (SP) dalam iklan.

Kerugian konsumen jasa telekomunikasi berkaitan dengan tagihan membengkak, baik akibat tagihan premium call atau non premium call paling banyak dikeluhkan di devisi pengaduan konsumen PT.TELKOM akhir-akhir ini.

Menanggapi keluhan tersebut, pihak PT.TELKOM biasanya mengatasinya dengan menunjukkan bukti print out kepada konsumen jika mereka mengelak membayar tagihan dengan alasan tidak pernah menggunakan telepon sampai sebesar itu. Pengaduan yang datang seputar masalah tagihan ini selalu diusahakan terselesaikan dengan kerjasama yang baik antara kedua belah pihak.

Penunjukkan secara rinci pada bukti print out mengenai pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh konsumen tadi merupakan salah satu pelaksanaan dari pasal 18 UU No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi dimana disebutkan :

Ayat (1) : Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/ merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.

Ayat (2) : Apabila pengguna memerlukan catatan/ rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya.

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

Bunyi pasal diatas juga disebutkan pada pasal 16 Peraturan Pemerintah No.52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. Pada pasal 17 ayat (1) PP tersebut juga disebutkan bahwa catatan/ rekaman sebagaimana dimaksud pada pasal 16 disimpan sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan. Pihak PT.TELKOM yang cenderung enggan memberikan hasil rekaman kepada pengguna jasa telekomunikasi apalagi bila konsumen pengguna jasa telekomunikasi dianggap terlambat melapor atau melebihi batas waktu penyimpanan hasil catatan/ rekaman menempatkan konsumen sebagai pihak pengguna jasa telekomunikasi yang tidak diuntungkan.

Sedangkan kerugian-kerugian konsumen yang lain seperti pengaduan gangguan, maka pihak PT.TELKOM hanya bertanggung jawab sebatas gangguan pada pemakaian jaringan akses, yaitu jaringan atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi PT.TELKOM dengan instalasi pelanggan, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat akses radio (*radio subscriber sets*) beserta catu daya hingga ke titik luar Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU). Jadi jika ada keluhan dari konsumen mengenai gangguan pada penerimaan pesawat telepon, maka petugas TELKOM akan mengecek terlebih dahulu apa penyebab dari gangguan tersebut. Jika gangguan disebabkan karena kerusakan pada saluran sambungan teleponnya/ jaringan aksesnya, maka menjadi tanggung jawab dari PT.TELKOM untuk memperbaikinya. Tetapi jika gangguan disebabkan karena kerusakan pada perangkat dari pesawat telepon yang dimiliki oleh konsumen, maka bukan menjadi tanggung jawab dari pihak PT.TELKOM, melainkan harus diperbaiki oleh petugas instalatir atas biaya dari pihak konsumen sendiri.

Mengenai gangguan yang disebabkan oleh perbuatan seseorang sehingga menyebabkan gangguan pada penyelenggaraan telekomunikasi, diatur pula dalam pasal 38 Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyebutkan bahwa "Setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggaraan telekomunikasi."

Perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi dapat berupa :

- a) Tindakan fisik yang menimbulkan kerusakan suatu jaringan telekomunikasi sehingga jaringan tersebut tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya ;
- b) Tindakan fisik yang mengakibatkan hubungan telekomunikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya ;
- c) Penggunaan alat telekomunikasi yang tidak sesuai dengan persyaratan teknis yang berlaku ;
- d) Penggunaan alat telekomunikasi yang bekerja dengan gelombang radio yang tidak sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan gangguan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi lainnya ;
- e) Penggunaan alat telekomunikasi yang tidak sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan pengaruh teknis yang tidak dikehendaki suatu penyelenggaraan telekomunikasi.

Sedangkan untuk kerugian-kerugian konsumen yang ternyata disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak PT.TELKOM, misal kesalahan dalam pencatatan pulsa, kesalahan pemasangan baru, kesalahan dalam hal perbaikan saluran untuk sambungan telekomunikasi, maka pihak-pihak yang dirugikan (konsumen) berhak mengajukan keluhannya kepada PT.TELKOM. Pihak PT.TELKOM pun juga berkewajiban memberikan ganti rugi jika memang terbukti pihaknyalah yang telah menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen,

kecuali pihak PT.TELKOM dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak PT.TELKOM.

Hal ini diatur pada pasal 15 UU No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yaitu antara lain :

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.

Ayat (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.

Ayat (3) : Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bunyi pasal 15 ayat (1) dan (2) UU No.36 Tahun 1999 juga tercantum pada pasal 68 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah No.52 tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, sedangkan pada pasal 68 ayat (3) PP tersebut berbunyi “Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terbatas kepada kerugian langsung yang diderita atas kesalahan dan/ atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi.”

Penyelesaian ganti rugi antara pihak PT.TELKOM dengan pihak konsumen ini diatur lebih lanjut pada pasal 69 Peraturan Pemerintah No.52 Tahun 2000 yang menyebutkan :

Ayat (1) : Penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 68 dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan.

Ayat (2) : Tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk penyelesaian ganti rugi melalui proses pengadilan adalah melalui Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum di lokasi kantor TELKOM setempat.

3.3. Cara Penyelesaian Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Oleh karena itu, diberlakukanlah Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut pendapat Romli bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memang berpihak pada kepentingan perlindungan hukum terhadap konsumen. Posisi tawar (*bargaining position*) konsumen yang secara sosial ekonomi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha (produsen/perusahaan), disejajarkan dengan menggunakan sarana hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²¹

Dengan diberlakukannya undang-undang ini diharapkan penegakan aturan hukum dan pemberian terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha, sehingga dapat menempatkan posisi konsumen yang selama ini cenderung hanya menjadi objek ke posisi subjek dalam perekonomian kita.

²¹ Romli Atmasasmita, "Bentuk-bentuk Tindak Pidana yang Dilakukan oleh Produsen pada Era Perdagangan Bebas : Suatu Upaya Antisipatif Preventif dan Represif", makalah pada Seminar Nasional Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas, diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, Bandung, 9 Mei 1998, h.15

Seperti disebutkan di bab sebelumnya, terutama pasal 4 huruf d dan huruf g UU Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan, serta berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, maka PT.TELKOM selaku pelaku usaha harus menampung segala keluhan konsumennya atas jasa telekomunikasi dan menanggapi keluhan-keluhan tersebut secara cepat dan cermat. Sehingga pelayanan akan gangguan yang dialami konsumen oleh petugas PT.TELKOM tidak lagi dikatakan kurang maksimal.

PT.TELKOM juga bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen atas pemakaian jasa telekomunikasi. Hal ini dijelaskan dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Namun ketentuan ini tidak berlaku apabila PT.TELKOM dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahannya melainkan atas kesalahan konsumen (pasal 19 ayat 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Dengan diberlakukannya Undang-Undang ini pemerintah harus segera membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang beranggotakan para wakil dari seluruh potensi maupun kekuatan yang terlibat dalam perlindungan konsumen. Kedudukan lembaga itu sebagai mitra pemerintah dalam pengembangan upaya perlindungan konsumen yang fungsinya memberikan saran dan pertimbangan dalam usaha mengembangkan perlindungan konsumen.

Selain BPKN, pemerintah juga segera membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) beranggotakan unsur konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Badan ini sedikit-dikitnya beranggotakan 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang dan dibentuk secara bertahap di seluruh daerah tingkat II dengan pertimbangan untuk memudahkan konsumen yang dirugikan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Putusan yang dijatuhkan BPSK bersifat final dan mengikat, artinya tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun para pihak diberikan kesempatan mengajukan keberatan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Sementara itu, putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri (PN) di tempat konsumen yang dirugikan. Dalam waktu yang hampir bersamaan pelaku usaha itu dihadapkan pada instrumen administrasi negara BPSK, instrumen hukum perdata (PN dalam bentuk penetapan eksekusi/*fiat executie*) dan instrumen hukum pidana (penyidikan, penuntutan, bahkan proses peradilan pidana).²²

Namun sesuai dengan butir-butir Pancasila terutama musyawarah untuk mufakat, maka cara penyelesaian sengketa atau perselisihan antara PT.TELKOM dan pihak pelanggan ini hendaknya diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu. Dari penyelesaian secara dua arah ini diharapkan kedua belah pihak dapat saling menunjukkan iktikad baiknya untuk menyelesaikan perselisihan tersebut, sehingga akan saling menguntungkan bagi keduanya. Apabila penyelesaian secara

²² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet.II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h.12

musyawarah mufakat tidak tercapai, maka PT.TELKOM dan pelanggan dapat bersepakat menyerahkan penyelesaiannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum di lokasi kantor TELKOM setempat. Hal ini sesuai dengan ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi point 12 mengenai penyelesaian perselisihan, yang menyebutkan :

- 12.1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.
- 12.2. Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 12.1 tidak tercapai, maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum di lokasi kantor TELKOM setempat.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen benar-benar memperhatikan keadaan pihak konsumen yang sering diposisikan sebagai pihak yang lemah atau menjadi mangsa produsen.

Pihak konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketa seperti yang diatur dalam pasal 45, 47 dan 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 45 menyebutkan :

Ayat (1) : Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Ayat (2) : Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Ayat (3) : Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Ayat (4) : Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 47 menyebutkan :

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.

Pasal 48 menyebutkan :

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

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya.²³ Sedangkan dalam pasal 1 Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli.

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu : arbitrase, konsiliasi dan mediasi

²³ Yahya Harahap, **Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, h.186

yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas BPSK.²⁴

Sedangkan pada pasal 48, penunjukkan pasal 45 dalam hal ini, lebih banyak tertuju pada ketentuan dalam ayat (4). Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila :²⁵

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Cet.I, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, h.233

²⁵ Ibid, h.234

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- a. Perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak antara PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon selain merupakan perjanjian jual beli juga merupakan perjanjian sewa menyewa. Dalam praktek yang ada, perjanjian yang dibuat antara PT.TELKOM dengan pelanggan telepon merupakan perjanjian yang bersifat baku. Dimana bentuk, isi dan format dari perjanjian tersebut ditentukan secara sepihak oleh pihak PT.TELKOM. Sedangkan pihak pelanggan hanya tinggal menyetujui atau tidak isi perjanjian tersebut dengan menandatangani perjanjian dalam bentuk suatu Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Sehingga dalam hal ini menyebabkan lemahnya kedudukan pihak pelanggan (konsumen) dibandingkan dengan PT.TELKOM (pelaku usaha). Kedudukan konsumen yang lemah tersebut perlu mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini terkait dengan terjadinya gangguan yang menyebabkan kerugian bagi pihak pelanggan dalam hal pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi oleh PT.TELKOM. Sebagian diatur dalam Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. PT.TELKOM wajib memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada pelanggan, termasuk memberikan ganti rugi jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi. Sementara itu di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur

tentang kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan agar penegakan aturan hukum dan pemberian perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha.

- b. Dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi terdapat klausula-klausula yang mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak yang tentunya akan sangat berguna bagi kelangsungan pelaksanaan kontrak berlangganan tersebut, khususnya menjaga hubungan antara kedua belah pihak sehingga keduanya mengerti apa-apa yang harus dilakukan dan apa-apa yang menjadi haknya dan tentunya apa yang ditentukan tersebut berlaku seperti undang-undang bagi pihak yang bersepakat mengikatkan diri.

4.2 Saran

- a. Dengan adanya Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagai bentuk perjanjian baku antara PT.TELKOM dengan pihak pelanggan, maka diharapkan kedua belah pihak saling memenuhi kewajibannya masing-masing agar kedudukannya seimbang dan mencegah perselisihan diantara mereka. Dan yang paling penting agar PT.TELKOM melakukan sosialisasi langsung atau penegasan kepada pelanggan (konsumen) terhadap ketentuan-ketentuan yang ada dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi sebelum disepakati oleh kedua belah pihak, misalnya dengan memberikan brosur-brosur mengenai pelayanan dan pemenuhan jasa telekomunikasi oleh PT.TELKOM.

b. Dalam upaya mencegah perselisihan dan menyelesaikan sengketa yang timbul antara PT.TELKOM dengan pihak pelanggan telepon maka hendaknya pihak pelaku usaha (PT.TELKOM) menciptakan suatu sistem alat bukti yang tepat dan baik secara elektronik yaitu semacam alat untuk mendeteksi penggunaan telepon oleh pelanggan, misalnya :

- Sistem kartu pra bayar, seperti yang ada pada handphone (HP). Hal ini akan memudahkan pihak pelanggan telepon mengontrol penggunaan teleponnya sehingga tagihan/ rekening teleponnya tidak terlalu membengkak.
- Perubahan pesawat telepon yang mendukung sistem kartu pra bayar. Hal ini akan lebih mempermudah penggunaan sistem pra bayar tadi sehingga akan lebih menguntungkan pelanggan.

Diharapkan dari dua alat pendeteksi tersebut dapat membantu dalam upaya penyelesaian sengketa antara PT.TELKOM dengan pelanggan telepon.

DAFTAR BACAAN

BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Cet.I, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Nieuwenhuis, J.H., **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985
- Sjahdeni, Sutan Remy, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia**, Institusi Bank Indonesia, Jakarta, 1993
- Subekti, **Hukum Perjanjian**, Cet.XX, Intermasa, Jakarta, 2004
- _____, **Aneka Perjanjian**, Cet.X, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- Sudaryatmo, **Hukum dan Advokasi Konsumen**, Cet.II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- Yahya, Harahap, **Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997
- Yusuf Shofie, **Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya**, Cet.II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

MAKALAH

- Atmasasmita, Romli, "Bentuk-bentuk Tindak Pidana yang Dilakukan oleh Produsen pada Era Perdagangan Bebas : Suatu Upaya Antisipatif Preventif dan Represif", **makalah pada Seminar Nasional Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas**, diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, Bandung, 9 Mei 1998

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Burgerlijk Wetboek Staatblat No.1874/23 Tahun 1948 (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), terjemahan Subekti dan R.Tjitrosudibio

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Pemerintah No.52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

Keputusan Menteri Perhubungan No.21 Tahun 2001 tentang Penyelenggara Jasa Telekomunikasi

SURAT KABAR

Telkom “Macan Ompong” Bisnis Premium Call?, **Warta Konsumen**, September, 2004

Bisnis Telekomunikasi di Indonesia Masih Didominasi Kepentingan Pemerintah, **Kompas**, 29 Januari, 2002

Profil Pengaduan Konsumen Telepon 2003, **Warta Konsumen**, Januari, 2004

SITUS INTERNET

www.telkom-indonesia.com, **Visi dan Misi Telkom**, 6 Agustus 2005



TELKOM
INDONESIA

TEL 2 : TELKOM

Call Center TELKOM : 147

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- 1. Nama PELANGGAN (atau Kuasanya) :
- 2. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No.
- 3. Alamat :
 Kode Pos :
- 4. Contact Person : (diisi Nama) (diisi Nomor Telepon/Pager/HP)

Alamat Email :

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Diri Sendiri, Pemberi Kuasa Perseorangan, Perusahaan/ Badan Usaha atau Lembaga :

- 5. Nama PELANGGAN ¹⁾ :
- 6. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No.
- 7. Alamat :
 Kode Pos :
- 8. Customer ID :
- 9. Pelayanan / Jasa yang diminta : Pasang Baru Mutasi IKR/G Jmlh: SST Nomor Piliann
- 10. Mutasi : Ganti Nomor Balik Nama Pindah Alamat Lain-lain :
- 11. Jenis Sambungan : Telepon Fax Telex Nomor Utama²⁾
 Lain-lain :
- 12. Fasilitas/Fitur Telepon : Nada sela Andara Sandi nada Trimitra Lacak SLI KLIP
 Hunting Keyword Wake up Do not disturb TELKOM Memo Lain-lain : (lihat daftar)
- 13. Dipergunakan untuk Segmen : Bisnis Residensial
Bidang Usaha :
Sub Segmen : (diisi oleh Petugas) Sub Segmen : (diisi oleh Petugas)
- 14. Tingkat Layanan : Platinum Gold Silver Standard
- 15. Pencantuman dalam BPT : Ya Tidak

Saya setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana tertuang di balik halaman ini, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis di atas adalah benar adanya.

(Kota)

(Langgal-Bulan-Tahun)

Materai

TELKOM

Nama dan tanda tangan Petugas TELKOM

Nama dan tanda tangan PELANGGAN atau Kuasa dari PELANGGAN

Keterangan :

- 1) Jika Penandatanganan Kontrak berbeda dengan nama PELANGGAN yang tertulis (Penanggungjawab), agar dilampirkan Surat Pernyataan dari pihak yang menjadi penanggung jawab sambungan telekomunikasi dimaksud.
- 2) Jika nomor sambungan telekomunikasi lebih dari satu, tuliskan nomor utamanya saja, sedangkan nomor selebihnya ditulis dibawah Catatan Petugas.

Catatan Petugas :

Nomor Sambungan Yang Diberikan :

Keterangan lain-lain :

*) Dalam hal Call Center belum ada, tulis nomor telepon yang dapat dihubungi Pelanggan

Ketentuan berlangganan lihat halaman sebaliknya

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk - KANTOR DAERAH PELAYANAN MADIUN

Jl. Pahlawan No. 59 Telp. (0351) 494901 Fax. (0351) 494902 (Service Point Telp. 162) Madiun 63116



Management of
Telecom. Services

- 3.2.3 Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.
- 3.2.4 Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 3.2.5 Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8.

3.3 Larangan Bagi TELKOM

- 3.3.1 TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.1
- 3.3.2 TELKOM dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.

4. Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi

- 4.1 Atas permintaan dan biaya PELANGGAN, TELKOM dapat menyediakan instalasi PELANGGAN.
- 4.2 Instalasi PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.
- 4.3 Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik TELKOM.

5. Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggungjawab TELKOM.

- 5.1 Kerusakan atau gangguan pada jaringan akses dan/atau jaringan telekomunikasi TELKOM dapat menimbulkan hak bagi PELANGGAN untuk mendapatkan ganti rugi, dengan syarat kerusakan atau gangguan tersebut :
 - a. tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN, dan
 - b. telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM, (Unit Pelayanan), dan
 - c. mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*), dihitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan TELKOM.
- 5.2 Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan.
- 5.3 Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh TELKOM dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
- 5.4 Selain ganti rugi tersebut diatas, TELKOM dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena :
 - a. perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1 di atas.
 - b. kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
 - c. kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.
 - d. kerusakan akibat kesalahan Pelanggan.
 - e. kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM.

6. Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi

- 6.1 Tagihan TELKOM memuat biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi, yang terdiri dari :
 - a. Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur atau peralatan lainnya yang diberikan oleh TELKOM.
 - b. Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku.
 - c. Biaya lainnya seperti bea meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang ditagih oleh TELKOM.
- 6.2 Informasi mengenai besaran tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya sebagaimana dimaksud dalam butir 6.1 termasuk perubahannya dari waktu ke waktu diberitahukan/diumumkan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sebelum tanggal berlakunya, sekurang-kurangnya dilakukan 1 kali melalui media massa baik cetak maupun elektronik, atau dapat diketahui di brosur tarif atau di papan pengumuman di Kantor TELKOM setempat.
- 6.3 Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses *into billing* yang disediakan oleh TELKOM setempat.
- 6.4 Informasi mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran diberitahukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sekurang-kurangnya 1 kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
- 6.5 TELKOM setiap saat dapat menagih PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir 6.4 apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya, dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan TELKOM tersebut.

7. Klaim Tagihan

- 7.1 Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
 - a. diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh PELANGGAN melalui PUSYANTEL, Call Center atau Internet, paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan
 - b. PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, **minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.**

Catatan :

Kepada
PT. TELKOM Tbk,
 u.p Kakandatel
 di

.....

Perihal : Permintaan Pengiriman INTAGJASTEL

Dengan ini, kami Pelanggan TELKOM,

Nama :
 Alamat :
 Nomor Pelanggan :

Pelanggan fasilitas telekomunikasi :

No	Jenis Jasa	Nomor
1	Telepon	
2		
3		
4		

Mohon *dapat dikirimkan / tidak dikirimkan* (*) INTAGJASTEL setiap bulan ke alamat kami tersebut di atas, terdiri dari :

a. Informasi Tagihan, yaitu informasi tentang besarnya jumlah tagihan secara keseluruhan (rekapitulasi) atas pemakaian jasa telekomunikasi, masing-masing :

No	Jenis Jasa	Nomor
1	Telepon	
2		
3		

b. Informasi Rincian Tagihan, yaitu rincian atas pemakaian jasa telekomunikasi, masing - masing:

No	Jenis Jasa	Nomor
1	Telepon	
2		
3		

Atas pengiriman INTAGJASTEL tersebut, kami bersedia membayar biaya sebesar Rp.
 (sesuai tarif yang berlaku *) yang termasuk dalam unsur tagihan jasa telekomunikasi.

Demikian kami sampaikan, terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya.

....., 200

Catatan : ()
 Bila tidak ingin berlangganan, point a. dan b. tidak perlu diisi.
 Tarif Informasi Tagihan Kandatel Surabaya Barat dan Surabaya Timur Rp. 2000,-
 Tarif Informasi Tagihan Kandatel Malang, Madiun dan Jember Rp. 1.750,-
 Tarif Informasi Rincian Tagihan sebesar Rp. 1000,- / lembar.

Committed 2U