

SKRIPSI

PELAKSANAAN DAN AKIBAT HUKUM DALAM PERJANJIAN ANTARA PT. TELKOM DENGAN PELANGGAN TELEPON



KARTIKA SARI

030014980

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

**PELAKSANAAN DAN AKIBAT HUKUM DALAM
PERJANJIAN ANTARA PT. TELKOM DENGAN
PELANGGAN TELEPON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Penulisan Akhir Program
Sarjana Bidang Ilmu Hukum**

Dosen Pembimbing



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

NIP. 130 675 526

Penyusun



KARTIKA SARI

030 014 980

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

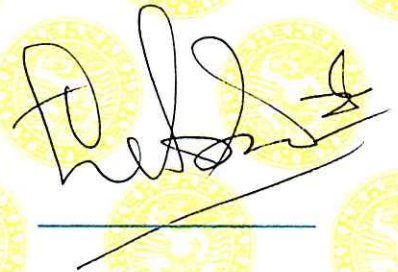
Pada hari Senin, 07 Juli 2004

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Bambang Sugeng A.S., S.H., M.H.



Anggota : Lisman Iskandar, S.H., M.S.



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



MOTTO

Untuk mencapai segala yang mungkin, kita harus mengupayakan yang mungkin, kita harus mengupayakan yang tidak mungkin. Untuk menjadi segala yang mungkin kita capai, kita harus mengimpikan menjadi lebih. Untuk mencapai impian-impian kita, kita harus menjangkau kepada sesama (John C. Maxwell)

Tak ada masalah yang tak dapat diatasi. Dengan sedikit keberanian, kerjasama, dan tehad, seseorang dapat mengatasi apapun (B. Dodge)

Orang yang mempunyai sasaran itu sukses karena mereka tahu kemana mereka menuju (Earl Nigh Tingale)

Skripsi ini Saya Persembahkan sebagai rasa
terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

Mama – Papa.

(Aku buktikan apapun yang terjadi,

Aku tetap bisa kan).

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang lebih indah selain mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia – Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan dan Akibat Hukum Dalam Perjanjian Antara PT. Telkom dengan Pelanggan Telepon “ini, telah disusun dan diselesaikan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari masih terdapat kekurangan-kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Dan penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan kerjasama berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak H. Machsoen Ali, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Lisman Iskandar, S.H., M.S. selaku Dosen Pembimbing, yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
3. Bapak Bambang Sugeng A.S.,S.H., M.H. dan Ibu Trisadini P. Usantri, S.H., M.H. selaku Dosen penguji yang telah berkenan memberi pengarahan sehingga dapat terwujudnya skripsi ini.

4. Ibu Lilik Pudjiastutik, S.H., M.H. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum UNAIR Surabaya.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Hukum UNAIR, khususnya segenap Dosen Jurusan Hukum yang telah memberikan pengajaran, bantuan dan bimbingan selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
6. Bapak Achmad Syarifuddin selaku Asisten Manager SDM, Ibu Mimik, dan Bapak Wawan (Costumer Service) di Kandatel Surabaya Barat (PT. Telkom) yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam memperoleh data guna penulisan skripsi ini.
7. Papa, Mama, Mbak Nana, Dik Ayu, ponakan kecilku Maulana yang telah memberikan dorongan moril dan materiil demi keberhasilan studi penulis selama ini.
8. My future soul mate who ever you are yang telah banyak meluangkan waktu, kesabaran (banyak sekali), komputernya dan dorongan semangat hingga skripsi ini selesai.
9. Teman-teman dalam suka duka, Uci, Putri, Nissa yang telah begitu baik memberikan semangat dan kebersamaan selama penyelesaian skripsi (you go girls !!!), serta teman-teman kampus yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulis skripsi ini.

Dengan menyadari segala kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini, karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, maka saran dan kritik yang membangun akan sangat penulis harapkan bagi pengembangan dan kesempurnaan tulisan.

Surabaya, 23 Juli 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SUB JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Penjelasan Judul	4
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.5. Metodologi Penulisan	8
1.6. Pertanggungjawaban Sistematika	9
 BAB II PERJANJIAN BERLANGGANAN DI PT. TELKOM	
2.1. Umum	11
2.2. Pengertian Perjanjian	12
2.3. Dasar Hukum	14
2.4. Azas-azas Hukum Perjanjian	16
a. Azas Kebebasan Berkontrak	16

b. Azas Konsensualitas	17
c. Perjanjian Berlaku Sebagai Undang-Undang (Pacta Sunt Servanda)	18
2.5. Keabsahan	18
a. Kesepakatan Mereka yang Mengikatkan Diri	19
b. Kecakapan Untuk Membuat Perjanjian	19
c. Suatu Hal tertentu	20
d. Suatu Sebab yang Halal	20
2.6. Azas Itikad Baik	24
2.7. Syarat atau Klausula dan Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.....	26

BAB III AKIBAT HUKUM dalam PERJANJIAN BERLANGGANAN

dan PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK

3.1. Akibat Hukum Perjanjian Berlangganan Telpon	32
a. Perjanjian Hanya Berlaku di Antara Para Pihak yang Membuatnya	32
b. Kebatalan atau Nulitas dalam Perjanjian	33
c. Penyelesaian Masalah Berkaitan dengan Klaim Tagihan Pelanggan Telepon	38
d. Pelanggaran yang Dilakukan Pelanggan Terhadap Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi	51

1. Penyelesaian Hukum dengan Ketentuan yang Berlaku di PT. Telkom dengan Hanya Melibatkan Pelanggan dan PT. Telkom	53
2. Penyelesaian Hukum yang Dilakukan dengan Melibatkan Pihak Ketiga	55

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	57
4.2. Saran-saran	58

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di abad modern ini, terutama setelah usainya perang dunia ke dua, bermunculan berbagai penemuan baru akibat adanya kemajuan teknologi yang berkembang pesat dan terjadi susul menyusul terutama akhir-akhir ini. Teknologi memberikan manusia bermacam-macam kemudahan guna melakukan pekerjaan serta kegiatan dalam kehidupan agar lebih efisien, efektif, nyaman dan menyenangkan.

Perkembangan komunikasi dan informasi merupakan satu di antara sekian banyak kemajuan teknologi.

Kemajuan bidang komunikasi dan informasi tidak hanya disebabkan oleh penemuan-penemuan teknologi baru tetapi juga disebabkan oleh semakin tumbuhnya kesadaran adanya kesempatan dan kebutuhan social, ekonomi, politik, kebudayaan dan kejiwaan¹. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas hidup orang membutuhkan cukup informasi. Komunikasi dan informasi merupakan bagian hakiki dari kehidupan manusia, sebagaimana manusia sebagai bagian dari masyarakat. Dengan informasi dan komunikasi yang semakin canggih orang dapat mengetahui apa yang telah, sedang dan akan terjadi di suatu masyarakat dan negara. Dengan informasi pula orang dapat mengetahui apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kehidupannya.

¹ F. Rachmadi, Informasi dan Komunikasi dalam Percaturan Internasional, Penerbit Alumni Bandung 1998. Hal 11

Informasi sendiri dapat diperoleh dari bermacam-macam media bergantung pada maksud dan kepentingannya, misalnya koran dan majalah dalam bentuk tertulis, radio dan televisi dalam bentuk audio visual, serta melalui jasa telekomunikasi yaitu telepon dan telegram, ditambah dengan adanya internet yang merupakan media informasi yang sedang berkembang pesat saat ini. Karenanya sektor ini di banyak negara diatur dan dilaksanakan oleh instansi milik negara. Di negara kita terdapat wadah tunggal jasa telekomunikasi yang disebut Perseroan Terbatas Telekomunikasi (selanjutnya disebut P.T. Telkom); karena berbentuk P.T maka pencapaian keuntungan merupakan tujuan utama di samping pelayanan kepada masyarakat. Bahkan dalam memperluas jaringan jasa telekomunikasi ini pihak P.T Telkom bekerjasama dengan swasta, misalnya dalam bentuk wartel (warung telekomunikasi) untuk telepon dan warnet (untuk internet). Dalam hal ini yang akan dikupas dan mendapat perhatian adalah jasa telekomunikasi yaitu berupa telepon karena sampai saat ini meskipun telah muncul banyak sarana telekomunikasi seperti telpon seluler maupun internet tetapi telpon lokal tetaplah memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat, karena sampai saat ini alat telekomunikasi yang memang masih terjangkau oleh sebagian besar kalangan.

Karena fungsinya yang selalu berhubungan dengan masyarakat tentunya banyak masalah yang timbul antara P.T. Telkom dengan para pengguna jasanya atau untuk berikutnya disebut pelanggan. Jasa telepon sebagai salah satu bentuk jasa telekomunikasi yang paling penting juga tidak pernah lepas dari permasalahan dengan masyarakat, bahkan dalam banyak hal permasalahan yang terkait dengan jasa telepon menempati deret teratas. Hal itu dikarenakan telepon merupakan kebutuhan

banyak pihak meskipun sudah ada internet tetapi tarif berlangganannya atau pulasanya masih terjangkau, hampir setiap rumah sekarang ini memiliki telepon tetapi tidak setiap rumah memiliki akses internet.

Di samping kemudahan yang dimiliki, jasa telepon merupakan sektor yang rawan terhadap banyak permasalahan. Banyak kita baca dalam majalah atau surat kabar tentang pengaduan dari masyarakat konsumen telepon khususnya pelanggan tentang hal-hal yang dianggap telah merugikan mereka. Misalnya menyangkut tagihan rekening telepon ke pelanggan (penggunaan pulsa) yang dianggap “tidak” sebagaimana mestinya, sehingga pelanggan merasa terkejut ketika hendak membayar rekeningnya, padahal mereka tidak merasa menggunakan sebanyak itu, kejadian demikian perlu dikaji dari aspek yuridis dari faktor penyebab masalah serta upaya penyelesaian masalahnya.

Permasalahan ini jika dibiarkan berlarut-larut, dikhawatirkan akan menyebabkan efek yang kurang menguntungkan baik bagi P.T. Telkom, konsumen (pelanggan) maupun masyarakat luas. Penanganan yang lebih serius perlu diupayakan agar masalah yang timbul dapat ditekan serendah mungkin. Atas dasar kenyataan-kenyataan di atas, penulis menulis skripsi ini dengan judul “ PELAKSANAAN dan AKIBAT HUKUM DALAM PERJANJIAN ANTARA P.T. TELKOM DENGAN PELANGGAN TELEPON “.

1.2. Penjelasan Judul

Dalam penulisan skripsi ini, saya menggunakan judul “ **Pelaksanaan dan Akibat Hukum dalam Perjanjian antara P.T. Telkom dengan Pelanggan Telepon .“**

Judul ini terdiri dari beberapa kata yang masing-masing mempunyai pengertian yang berbeda untuk itu saya akan menguraikan maksud dari kata-kata yang tersusun dalam judul tersebut.

Pelaksanaan adalah suatu proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan dsb)².

Akibat Hukum adalah akibat yang timbul dari hubungan hukum, misalnya perkawinan antara orang laki-laki dengan orang perempuan itu merupakan hubungan hukum yang memberikan hak-hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak ³.

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁴

P.T. Telkom adalah instansi milik negara yang merupakan penyedia jasa telekomunikasi yang berbentuk perseroan terbatas.

Pelanggan adalah orang yang membeli (menggunakan dan sebagainya) barang (surat kabar dan sebagainya) secara tetap⁵.

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia cet II, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal 488

³ J.C.T. Simorangkir, Rudy T Erwin, dan J.T Prasetyo, Kamus Hukum, Jakarta-Cirebon, 1972, hal 10

⁴ Subekti., Hukum Perjanjian, cet 19, Intermedia, Jakarta, 2002, hal 1

⁵ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia cet II, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal 494

Telepon adalah pesawat dengan listrik dan kawat, untuk bercakap-cakap antara dua orang yang berjauhan tempatnya, merupakan satu bentuk alat telekomunikasi⁶.

Dalam penjelasan di atas maka dapat diperoleh suatu pengertian dari judul skripsi ini adalah Perbuatan melaksanakan dan akibat yang timbul dari hubungan hukum yang berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis yaitu berupa perjanjian antara sebuah instansi milik negara yang merupakan penyedia jasa telekomunikasi yaitu P.T. Telkom dengan pihak pengguna alat komunikasi berupa telepon.

1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Lingkup penelitian ini adalah sekitar kejadian / permasalahan yang ada di kantor Daerah Telekomunikasi wilayah Surabaya Barat.

Seperti yang telah diuraikan di muka bahwa masalah yang timbul akibat perjanjian (hubungan hukum dalam arti luas) antara P.T. Telkom dengan pelanggan telepon begitu banyak dan beragam, hal ini sebagai akibat dari banyaknya pelanggan yang harus dilayani sehingga dimungkinkan sekali terjadi perselisihan dalam hal penghitungan penggunaan pulsa telepon. Namun kita tidak bisa menyebut P.T. Telkom telah melakukan “kesalahan”, karena ada kemungkinan memang akibat dari kesalahan pelanggan sendiri yang tidak sadar untuk membatasi penggunaan teleponnya.

⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet II, Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hal. 919.

Di lain pihak juga ada beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan terhadap perjanjian yang telah dibuatnya misalnya memindahkan sambungan teleponnya kepada pihak ketiga tanpa seijin P.T. Telkom, atau pelanggan tidak membayar sewa (rekening) kepada P.T. Telkom.

Atas dasar hal-hal tersebut di atas penulis akan mengajukan beberapa permasalahan yang hanya meliputi :

- a. Apakah mekanisme pembuatan perjanjian berlangganan penyedia jasa telepon yaitu P.T. Telkom telah memenuhi aturan sebagaimana diharuskan dalam hukum perjanjian ?
- b. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa telepon, apabila pihak PT. Telkom tidak melaksanakan kewajibannya (wanprestatie) dan bagaimana pula jika sebaliknya, pengguna telepon melakukan wan prestatie?

1.4. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan skripsi ini adalah dimaksudkan sebagai tugas akhir untuk memperoleh persyaratan meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya, selain tujuan tersebut di atas juga terdapat tujuan lain, yaitu :

- a. Untuk memahami lebih lanjut mengenai salah satu bidang dalam hukum perdata, Khususnya hukum perjanjian
- b. Skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran bahwa peran hukum sangat diperlukan dalam penggunaan jasa telepon.

- c. Untuk memberi masukan agar pihak yang terikat perjanjian tersebut dapat mengetahui kedudukan masing –masing dalam hukum , sehingga tercipta suatu perlindungan bagi mereka yang membuat perjanjian tersebut.
- d. Mengetahui tentang bentuk penyelesaian hukum sekitar permasalahan yang terjadi akibat perjanjian antara P.T. Telkom dengan pelanggan telepon dalam hal pencatatan penggunaan pulsa, pemindahan sambungan telepon pada pihak ketiga, serta wanprestasi pelanggan kepada P.T. Telkom karena tidak membayar sewa teleponnya.
- e. Mengetahui akibat hukum dan penyelesaian hukum yang dilakukan karena terjadinya masalah-masalah dalam perjanjian khususnya pelanggaran oleh pelanggan

2. Kegunaan Penulisan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat :

- Memberikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya pelanggan telepon tentang masalah-masalah yang timbul dalam penggunaan jasa telepon.
- Memberikan masukan kepada P.T. Telkom dalam mengatasi masalah dalam perjanjian penggunaan jasa telepon.

1.5. Metodologi Penulisan

a. Pendekatan Masalah

Dalam Penulisan skripsi ini, saya menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pembahasan terhadap permasalahan yang dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu BW (Burgerlijk Wetboek) dan peraturan perundang undangan yang lain, khususnya yang mengatur tentang perjanjian yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam skripsi.

b. Sumber Bahan Hukum

Data yang saya gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Bahan hukum primer didapatkan dari studi perundang-undangan yang bersangkutan dengan pokok permasalahan dalam skripsi ini yaitu perjanjian berlangganan, perundang-undangan yang dimaksud dalam hal ini adalah Burgerlijk Wetboek yang berikutnya akan disingkat BW. Bahan hukum sekunder atau yang juga disebut sebagai data kepustakaan adalah data yang diperoleh dari literatur yang berupa buku-buku, dan juga bacaan-bacaan lain yang membahas mengenai hukum perjanjian, khususnya tentang perjanjian yang dibahas dalam penyusunan skripsi ini.

c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yang saya gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan melalui studi kepustakaan dari wawancara, selanjutnya hasil dari pengumpulan data-data tersebut disusun secara sistematis melalui tahapan pengolahan dan pengujian ini selanjutnya dipisah-pisah ke dalam bab-bab dan sub bab sesuai dengan bidang pembahasannya

d. Analisa Data

Data-data yang telah terkumpul dianalisa berdasarkan metodologi deskriptif analisa, yakni penguraian permasalahan, mengemukakan dan memecahkan permasalahan tersebut dari data-data yang telah diperoleh.

1.6. Pertanggungjawaban Sistematika.

Untuk mempermudah penyusunan dan perubahan maka penulis akan membuat sistematika penulisan di bagi per-bab; di mana setiap bab dibagi lagi dalam sub bab sesuai dengan masalah yang diambil dalam membahas bab yang bersangkutan. Secara sistematis skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Penulisan ini dimulai dengan pendahuluan, yaitu dalam bab I. Pada bab I ini saya memberikan gambaran secara umum mengenai materi keseluruhan yang akan dibahas, selain itu juga berisi rumusan permasalahan yang merupakan dasar dan pembahasan pada bab-bab berikutnya.

Selanjutnya pada bab II akan dibahas mengenai bagaimana penerapan aturan hukum perjanjian dalam mekanisme pembuatan perjanjian berlangganan telepon, antara lain mengenai teori dari perjanjian itu sendiri, dasar hukum dan azas-azas yang dipergunakan dalam pembuatan perjanjian tersebut.

Pada bab III akan dibahas mengenai perlindungan hukum bagi pengguna jasa telepon atau pelanggan telepon dan untuk lebih memperjelasnya maka akan dibahas terlebih dahulu mengenai kedudukan para pihak dalam perjanjian tersebut, serta bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian dan bagaimana jika

muncul wan prestatie dalam pelaksanaan perjanjian dan kemudian diakhiri dengan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi pelanggan telepon.

Dan pada akhirnya ditutup dengan bab IV yang merupakan kesimpulan dari hasil pembahasan dari bab II dan bab III serta berisi saran untuk pelaksanaan perjanjian berlangganan telepon yang tentunya akan terus berkembang sejalan dengan perkembangan yang dialami oleh pertelekomunikasian.

BAB II

PERJANJIAN BERLANGGANAN
DI PT. TELKOM

BAB II

PERJANJIAN BERLANGGANAN DI P.T.TELKOM

2.1. Umum

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menampakkan pengaruhnya pada setiap dan semua segi kehidupan individu, masyarakat dan negara. Boleh dikatakan bahwa tidak ada orang yang dapat mengelakkan dirinya dari pengaruh perkembangan ilmu dan teknologi. Pengaruh iptek dapat dirasakan secara langsung atau tidak langsung karena cara hidup, cara kerja, barang-barang kebutuhan yang mereka beli bahkan nilai-nilai kehidupan yang mereka anut begitu cepat berubah dan jelas terlihat dipengaruhi oleh kemajuan yang sering tidak dipahami masyarakat awam.

Kiranya dapat diterima sebagai suatu kebenaran bahwa proses pembangunan nasional akan berlangsung lebih cepat apabila pemerintah meningkatkan kemampuannya untuk memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu perlu disadari bahwa pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memerlukan penelitian yang mendalam.

Ciri utama tumbuhnya masyarakat informasi adalah terjadinya perkembangan teknologi yang semakin canggih. Terutama teknologi di bidang komunikasi dengan segala perangkat keras dan perangkat lunaknya. Dengan semakin canggihnya peralatan telekomunikasi dan digunakannya alat-alat elektronik akan semakin memungkinkan cara penggunaan yang lebih efektif dan efisien.

Perkembangan informasi dan komunikasi tentunya berdampak luas terhadap pertumbuhan masyarakat. Hal ini menuntut penanganan yang lebih selektif. Bagaimanapun, kalau kita bicara tentang masyarakat secara keseluruhan tentunya segala sesuatunya membutuhkan keseimbangan di segala bidang. Antara IPTEK, hukum yang mengatur dan unsur budaya yang melekat dalam masyarakat. Oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus serta pengaturannya dalam menjalankan perkomunikasian yang dalam skripsi ini dikhususkan pada jenis sarana komunikasi telepon, yang meskipun dibidang telah ketinggalan jaman karena sudah ada sarana komunikasi yang lebih canggih lagi yaitu internet tetapi masyarakat luas masih banyak yang lebih memilih menggunakan telepon dengan pertimbangan lebih mudah dan murah.

2.2. Pengertian Perjanjian

Perjanjian mempunyai arti suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal⁷. Perjanjian juga disebut persetujuan, karena para pihak setuju untuk melakukan sesuatu. Tetapi perjanjian / persetujuan tidak bisa disamakan dengan kontrak, karena kontrak mempunyai arti yang lebih sempit. Kontrak ditujukan pada perjanjian / persetujuan yang tertulis. Dalam bentuknya perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji – janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

Adapun yang dimaksudkan dengan perikatan oleh Buku III BW ialah suatu hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang,

⁷Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 2002, hal 1

yang memberi hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya, sedangkan orang yang lainnya ini diwajibkan memenuhi tuntutan itu⁸. Menurut hemat penulis sebenarnya untuk dapat dikatakan sebagai suatu perikatan harus memenuhi beberapa syarat yaitu :

- a. Hubungan hukum, dalam arti untuk terjadinya perikatan ini harus ada lebih dari satu pihak yang mengadakan persetujuan / 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 wanprestatie maka pihak lainnya dapat menuntut pihak lainnya dengan ganti rugi.
- d. Prestatie, dalam arti bahwa objek perjanjiannya itu apa atau yang harus dibuat oleh kedua belah pihak itu apa dan bagaimana.

Menurut pasal 1233 BW dikatakan bahwa perikatan dilahirkan baik karena persetujuan maupun undang-undang. Dan menurut pasal 1234, tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dari kedua pasal di atas, maka dapat dilihat adanya hubungan yang erat antara perjanjian dan perikatan karena perjanjian, maka timbullah perikatan. Jadi perikatan merupakan hasil dari suatu persetujuan atau

⁸ Subekti, Pokok –Pokok Hukum Perdata, Intermasa, Jakarta 2002, hal 122-123

perjanjian. Perikatan menunjukkan pengertian yang abstrak sementara perjanjian adalah suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa. Kita tidak dapat melihat dengan mata kepala suatu perikatan, kita hanya dapat membayangkan tetapi kita dapat melihat atau membaca suatu perjanjian.

2.3. Dasar Hukum

Dari segi hukum perjanjian, perjanjian berlangganan masuk dalam kelompok perjanjian tidak bernama (*onbenomde overeenkomst*) dan pengaturannya terdapat dalam Buku III BW seperti yang diatur dalam pasal 1319 BW bahwa semua perjanjian baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu tunduk pada peraturan-peraturan umum yang termuat di dalam bab ini dan bab yang lalu. Hal ini berarti selama dalam perjanjian tidak ditentukan lain maka aturannya harus mengikuti aturan-aturan yang terdapat dalam bab I sampai dengan bab IV Buku III BW.

Pasal-pasal dari hukum perjanjian merupakan apa yang dinamakan hukum pelengkap (dalam bahasa Inggris :*optional law*) yang berarti bahwa pasal-pasal itu boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian⁹.

Dalam pembuatan perjanjian dapat dilihat adanya suatu sistem terbuka yang mengandung suatu azas kebebasan untuk membuat perjanjian seperti yang telah disebutkan pada pasal 1338 ayat 1 BW bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Jadi para pihak yang akan mengadakan perjanjian bebas untuk

⁹ Subekti, *Op.Cit*, hal 13

menentukan sendiri apa yang akan diperjanjikan dan apa-apa yang diperjanjikan tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, sedangkan hal-hal yang tidak diatur dalam perjanjian tersebut harus tunduk pada undang-undang dalam hal ini adalah Buku III BW.

Tetapi tentu saja kebebasan yang dimaksud di atas bukan berarti tidak tak terbatas, perlu diperhatikan bahwa hal-hal yang diperjanjikan yang telah dituangkan dalam suatu surat atau akta perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sahnyanya suatu perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1320 BW, tidak dilarang oleh undang-undang, tidak berlawanan dengan kesusilaan dan tidak melanggar ketertiban umum sebagaimana telah diatur dalam pasal 1337 BW yaitu suatu sebab adalah terlarang apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.

Penerapannya dalam surat perjanjian berlangganan telepon antara P.T. Telkom dengan calon pelanggan telepon yang berwujud kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (bentuknya adalah formulir), yang P.T. Telkom telah menyiapkan suatu surat perjanjian dengan aturan-aturan baku yang ditetapkan oleh P.T. Telkom itu sendiri dan pihak calon pelanggan tinggal menyetujui isi dari surat perjanjian tersebut dengan cara menandatangani kontrak berlangganan sambungan telepon tersebut. Tentu saja isi dari kontrak tersebut akan menjadi aturan-aturan dalam pelaksanaan perjanjian selanjutnya yang berlaku bagi kedua belah pihak yang bersangkutan.

2.4. Azas-Azas Hukum Perjanjian

a. Azas Kebebasan Berkontrak

Azas ini termaktub pada pasal 1338 ayat 1 BW yang berbunyi : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Maksud dari pasal di atas seolah-olah berisikan suatu pernyataan pada masyarakat bahwa kita diperbolehkan membuat perjanjian yang berupa dan berisi apa saja dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya dengan kata lain akan berlaku seperti undang-undang bagi pembuatnya. Misalnya, barang yang diperjual belikan menurut hukum perjanjian harus diserahkan di tempat di mana barang itu berada sewaktu perjanjian jual beli ditutup. Tetapi pada prakteknya, para pihak leluasa untuk memperjanjikan bahwa barang harus diserahkan apakah di kapal, di gudang, diantar ke rumah si pembeli dan lain-lain, dengan pengertian bahwa biaya-biaya pengantaran harus dipikul oleh si penjual. Atau suatu contoh lagi, dalam hal jual beli risiko mengenai barang yang diperjual belikan, menurut hukum perjanjian harus dipikul oleh si pembeli sejak saat perjanjian jual beli ditutup. Tetapi apabila para pihak menghendaki lain tentu saja diperbolehkan. Mereka boleh memperjanjikan bahwa risiko terhadap barang yang diperjual belikan itu dipikul oleh si penjual selama barangnya belum diserahkan.

b. Azas Konsensualitas

Arti azas konsensualisme ialah pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan, dengan perkataan lain perjanjian sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan sesuai formalitas¹⁰. Azas konsensualitas memperlihatkan pada kita semua bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat secara lisan antara dua orang atau lebih telah mengikat, dan karenanya telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut segera setelah orang-orang tersebut mencapai kesepakatan atau konsensus, meskipun kesepakatan tersebut telah dicapai secara lisan semata-mata.

Ini berarti pada prinsipnya perjanjian yang mengikat dan berlaku sebagai perikatan bagi para pihak yang berjanji tidak memerlukan formalitas, walau demikian untuk menjaga para pihak diadakanlah bentuk-bentuk formalitas atau dipersyaratkan adanya suatu tindakan nyata tertentu. Ketentuan yang mengatur mengenai konsensualitas ini dapat kita temui dalam rumusan pasal 1320 BW yang berbunyi : “ untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat :

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang tidak terlarang.”

¹⁰ Subekti, *Ibid*, hal 15

Jual beli, tukar menukar, sewa menyewa adalah perjanjian-perjanjian yang konsensual. Kalau seseorang ingin membeli barang jika sudah ada kesepakatan mengenai barang dan harganya, perjanjian jual beli itu sah dengan segala akibat hukumnya.

c. Perjanjian Berlaku Sebagai Undang-Undang (Pacta Sunt Servanda)

Azas yang diatur dalam pasal 1338 ayat 1 BW yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pasal ini merupakan konsekuensi logis dari ketentuan pasal 1233 BW yang menyatakan bahwa setiap perikatan dapat lahir dari undang-undang maupun karena perjanjian. Jadi perjanjian adalah sumber dari perikatan. Sebagai perikatan –perikatan yang dibuat secara sengaja atas kehendak para pihak secara sukarela, maka segala sesuatu yang sudah disepakati, disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan oleh para pihak sebagaimana telah dikehendaki oleh mereka. 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.

2.5. Keabsahan

Dengan adanya asas kebebasan berkontrak, maka para pihak dalam perjanjian berlangganan diberikan kebebasan untuk menentukan isi, bentuk dan luasnya perjanjian. Namun demikian, kebebasan tersebut bukannya tanpa pembatasan. Pembatasan terhadap azas kebebasan berkontrak itu terdapat di dalam pasal 1320 BW, karena di dalam pasal ini juga perlu diperhatikan

keabsahan dari perjanjian tersebut. Penjelasan empat syarat sah nya suatu perjanjian berlangganan yang diatur dalam pasal 1320 BW adalah sebagai berikut :

a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri

Maksudnya adalah kedua subjek yang mengadakan perjanjian harus sepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal yang pokok dalam perjanjian. Apa yang dikehendaki pihak pertama juga dikehendaki pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Dengan kata lain bahwa sepakat mereka yang mengikatkan diri nya merupakan suatu persyaratan sah nya perjanjian, yang merupakan pengakuan dari BW atas salah satu hak asasi manusia untuk mempunyai kemampuan atau kehendak secara bebas untuk menentukan apa yang dikehendakinya.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Maksud cakap dalam hukum adalah dewasa dan sehat pikiran. Sementara dalam pasal 1329 BW dikatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap. Sedangkan yang dikategorikan tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah :

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

Pada angka 1 diatas disebutkan orang-orang yang belum dewasa, yang dapat dikategorikan belum dewasa menurut pasal 330 ayat 1 BW adalah mereka yang belum mencapai umur genap dua puluh satu tahun, dan tidak lebih dahulu telah kawin.

c. Suatu hal tertentu

Maksud mengenai hal tertentu adalah tentang hal / barang apa yang dijadikan objek perjanjian serta hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Jadi kedua belah pihak tahu posisi dari barang tersebut. Misalnya dalam sebuah perjanjian jual beli sudah diketahui jenis dan status barang yang diperjual belikan.

d. Suatu sebab yang halal

Sebab yang halal maksudnya lebih mengenai isi perjanjian itu sendiri dengan tidak mempermasalahkan motivasi atau alasan serta penggunaan objek / barang. Sebab yang halal diatur dalam pasal 1335 hingga pasal 1337 BW. Pasal 1335 BW menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena suatu sebab yang palsu atau yang terlarang , tidaklah mempunyai kekuatan. BW tidak memberikan pengertian atau definisi dari “sebab” yang dimaksud dalam pasal 1320 BW. Hanya saja dalam pasal 1335 BW dijelaskan bahwa yang disebut dengan sebab yang halal adalah :

- a. Bukan tanpa sebab ;
- b. Bukan sebab yang palsu ;
- c. Bukan sebab yang terlarang.

Ke empat syarat sahnya perjanjian di atas 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 jika syarat 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. Bahaya pembatalan dapat dihilangkan dengan adanya penguatan oleh orang tua wali atau pengampu tersebut Perjanjian seperti yang telah disebut di atas dalam bahasa Belanda biasa 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 itu tidak dipenuhi 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.

Ke empat syarat sahnya perjanjian tersebut di atas jika diterapkan dalam perjanjian berlangganan telepon yang dituangkan dalam suatu kontrak berlangganan sambungan telepon antara P.T. 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 P.T. Telkom maupun pelanggan telepon tidak ada kesepakatan untuk membuat perjanjian. Berdasarkan kalimat diatas maka perjanjian berlangganan telepon lahir pada detik tercapainya kesepakatan antara pihak P.T. 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 pengguna jasa mengakseptasi penawaran yang diberikan oleh pihak P.T. Telkom. Dalam prakteknya kesepakatan antara P.T. Telkom dengan pelanggan telepon dituangkan dalam bentuk pengisian kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (formulir registrasi) sebagai bukti bahwa pihak pelanggan telepon mengikatkan diri untuk menjadi pelanggan dari pihak P.T. Telkom, sebaliknya pihak P.T. Telkom mengikatkan diri untuk memenuhi kelancaran dari pihak pelanggan telepon.

Prosedur registrasi yang umum diterapkan adalah sebagai berikut :

a. Pengisian data identitas diri ;

- b. Pemilihan tipe layanan ;
- c. Pemilihan jenis sambungan ;
- d. Fasilitas telepon yang diinginkan ;
- e. Segmentasi pelayanan ;
- f. Pemilihan tingkat layanan ;
- g. Tanda tangan kedua belah pihak, dalam hal ini P.T.Telkom diwakili oleh petugasnya.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan :

Dalam kaitannya dengan pembuatan perjanjian berlangganan 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 (calon pelanggan) harus menyerahkan fotocopy identitas diri yaitu KTP/SIM/akta pendirian perusahaan/passport yang masih berlaku. Ini menunjukkan bahwa seseorang /badan yang tidak/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 objek perjanjian.

4. Suatu sebab yang halal :

Perjanjian berlangganan telepon yang dilakukan sama sekali tidak bertentangan dengan undang-undang, kebiasaan, ketertiban umum, dan lain-lain.

2.6. Azas Itikad Baik

Pasal 1338 ayat 3 BW mengatakan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam kaitannya dengan perjanjian berlangganan telepon, azas itikad baik harus menjadi landasan bagi para pihak dalam membuat perjanjian berlangganan telepon yang nantinya dalam pelaksanaan perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan dan dapat menciptakan keadilan bagi para pihak agar dapat berjalan dengan baik dan seimbang.

Azas itikad baik dalam pembuatan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi dapat dilihat pada ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi point 2.1.9 yang menyebutkan bahwa salah satu kewajiban dari PELANGGAN adalah mempunyai itikad baik dalam melaksanakan kontrak ini, artinya pelanggan harus melaksanakan dan mematuhi hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi. Selain itu azas itikad baik juga dapat dilihat pada point 3.1.1 yang menyebutkan bahwa kewajiban dari TELKOM adalah memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada PELANGGAN.

Sebenarnya dalam kontrak berlangganan sambungan telepon juga terdapat adanya unsur itikad tidak baik yaitu dalam pembuatan ketentuan berlangganan sambungan telepon yang kesannya dalam penyusunannya sepihak dalam arti dibuat sendiri oleh P.T. Telkom. Sehingga terlihat adanya ketidakseimbangan kedudukan para pihak yang dalam hal ini calon pelanggan telepon hanya bisa menuruti saja apa yang telah ditetapkan, apabila tidak setuju, maka ia tidak usah menjadi pelanggan telepon. Isi dari ketentuan kontrak berlangganan sambungan telepon adalah mengenai :

- a. Pengertian/definisi ;
- b. Kewajiban, Hak, Tanggung Jawab dan Larangan Bagi Pelanggan ;
- c. Kewajiban, Hak, dan Larangan bagi Telkom ;
- d. Instalansi dan Kepemilikan atas Instalansi ;
- e. Ganti rugi dan Pembatasan Tanggung jawab Telkom ;
- f. Tagihan, Tarif, dan Biaya Jasa Telekomunikasi ;
- g. Klaim Tagihan ;
- h. Sanksi ;
- i. Force Majeure ;
- j. Ketentuan yang Dipisahkan (Severability) ;
- k. Pengakhiran Kontrak ;
- l. Penyelesaian Perselisihan ;
- m. Lain-Lain

Secara umum memang biasanya kesepakatan antara pelanggan dengan P.T. Telkom dituangkan dalam perjanjian berlangganan dibuat dalam bentuk

standart karena adanya keperluan akan uniformity, efficiency, dan control. Standart tersebut ditetapkan oleh pihak P.T telkom disebut dengan standart kontrak atau perjanjian baku.

2.7. Syarat atau klausula dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi

Untuk mendapat sambungan telepon warga masyarakat haruslah melakukan hal-hal berikut:

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 akte pendirian
 - Surat kuasa bagi yang tidak bias mengurus sendiri
 - Jawaban mungkin tidaknya permintaan sambungan telepon akan diberikan selambatnya dalam jangka waktu 14 hari
 - Menandatangani kontrak berlangganan sambungan telepon, serta membayar :
 - a. Biaya pasang
 - b. Biaya pasang tambahan bilamana lokasi berada di luar daerah jangkauan pelayanan
 - c. Sewa bulanan pertama kali

Setelah pada sub-sub bab sebelumnya dibahas mengenai apakah kontrak berlangganan sambungan telepon sudah memenuhi aturan dalam hukum

perjanjian, berikutnya akan dibahas mengenai ketentuan yang ada dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.

Buku III BW masih bersifat umum karena dalam melaksanakan perjanjian berlangganan telepon para pihak harus berpatokan pada kontrak berlangganan yang mereka sepakati. P.T. Telkom diperbolehkan untuk membuat sendiri bentuk dan ketentuan dari akta perjanjiannya jika calon pelanggan berminat, maka pihak calon pelanggan dan P.T. Telkom dapat melakukan kesepakatan. Sehingga hubungan antara para pihak dijematani oleh suatu kontrak berlangganan di mana dalam ketentuan kontrak berlangganan dicantumkan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati yang tentunya akan dibahas pada bab selanjutnya.

Kebanyakan perjanjian-perjanjian atau suatu kontrak berisi sejumlah klausula-klausula yang disebut covenants yang membebaskan kewajiban-kewajiban pada pihak konsumen yang bertujuan untuk melindungi kepentingan produsen.

Suatu covenant yang menentukan tindakan-tindakan yang harus dilakukan disebut positive atau affirmative covenant, sedangkan covenant yang menentukan tindakan-tindakan yang tidak boleh dilakukan disebut negative covenant¹¹. Dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, affirmative covenant dapat dilihat pada point-point dalam ketentuan kontrak berlangganan sebagai berikut (terlampir) :

1. Pada point 2.1 mengenai kewajiban pelanggan

¹¹ Sutan Remy Sjahdeni, Kredit Sindikasi, cet I, Midas Surya Grafindo, 1997

2. Pada point 2.2 mengenai hak pelanggan
3. Pada point 3.1 mengenai kewajiban telkom
4. Pada point 3.2 mengenai hak telkom

Sedangkan negative covenant dapat dilihat pada point point dalam ketentuan berlangganan sebagai berikut (terlampir) :

1. Point 2.4 mengenai larangan bagi pelanggan
2. Point 3.3 mengenai larangan bagi telkom

Di dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi halaman pertama terdapat klausula : “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.” Menurut penulis klausula ini mengandung unsur ketidakseimbangan karena ketentuan yang dimaksud ditetapkan secara sepihak oleh P.T. Telkom sehingga pihak pelanggan yang sebagai pihak yang “membutuhkan” hanya dapat menuruti saja karena apabila tidak maka calon pelanggan tidak akan mendapatkan sambungan telepon.

Dari penjelasan di atas kontrak berlangganan sambungan telepon merupakan suatu bentuk perjanjian baku

Perjanjian baku disebut juga perjanjian standar, perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha dan yang dibakikan dalam hal ini meliputi model, rumusan, dan ukuran¹². Dalam hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen dalam hal ini adalah

¹²Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Citra Aditya Bakti, cet I, Bandung, 1992, hal 2

P.T. Telkom dan Pelanggan telepon justru muncul permasalahan utama yaitu kemampuan konsumen memenuhi syarat-syarat yang telah diterapkan secara baku dan sepihak oleh pengusaha. Dalam hal ini konsumen harus menerima segala akibat yang timbul dari perjanjian tersebut walaupun akibat itu merugikan konsumen tanpa kesalahannya. Di sini konsumen dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima dengan berat hati. Syarat-syarat perjanjian yang mereka buat dan sodorkan kepada konsumen umumnya kurang mencerminkan rasa keadilan karena konsumen tidak berhak menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pengusaha. Menawar berarti menolak syarat-syarat yang telah ditentukan. Begitu pula dengan berlangganan telepon di mana calon pelanggan telepon harus menyetujui segala ketentuan dalam kontrak berlangganan sambungan telepon yang telah dibuat oleh P.T. Telkom, apabila tidak maka calon pelanggan tidak akan dapat berlangganan sambungan telepon.

Dalam hubungan dengan pihak konsumen maka kontrak baku yang berat sebelah atau yang dibuat dengan cara-cara yang tidak layak bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam hubungannya dengan eksistensi kontrak baku adalah sebagaimana ditentukan oleh pasal 18 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa dalam suatu kontrak baku dilarang dengan ancaman batal demi hukum terhadap hal-hal sebagai berikut :

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.

3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat, jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran .
9. Mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat terbaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Dalam hal ini menurut pengamatan penulis, di dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tidak terdapat klausula-klausula yang mengandung unsur-unsur di atas. Tetapi dalam ketentuan kontrak berlangganan tersebut terdapat klausula yang harus diwaspadai oleh calon pelanggan yang tentunya dapat merugikan, yaitu pada point 5.4 mengenai pembatasan tanggung jawab telkom atas kerugian yang diderita oleh pelanggan.

BAB III

AKIBAT HUKUM DALAM
PERJANJIAN BERLANGGANAN
DAN PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI PARA PIHAK

BAB III

AKIBAT HUKUM DALAM PERJANJIAN BERLANGGANAN DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK

3.1. Akibat Hukum Perjanjian Berlangganan Telepon

a. Perjanjian Hanya Berlaku di Antara Para Pihak Yang Membuatnya.

Pasal 1340 ayat 1 BW menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian yang dibuat hanya berlaku diantara para pihak yang membuatnya. Yang dimaksud para pihak dalam hal ini adalah pelanggan telepon dengan P.T. Telkom sebagai penyedia jasa telekomunikasi. Ini berarti bahwa setiap perjanjian hanya membawa akibat berlakunya ketentuan pasal 1131 BW bagi pelanggan telepon dan P.T. Telkom. Bunyi pasal 1131 BW adalah sebagai berikut :
“Segala kebendaan si berutang baik yang bergerak maupun yang tak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang baru akan ada di kemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatan perseorangan.” Jadi apa yang menjadi kewajiban atau prestatie yang harus dilaksanakan oleh debitor dalam perjanjian hanya merupakan dan menjadi kewajibannya semata-mata. Dalam kontrak berlangganan sambungan telepon ini yang berkedudukan sebagai kreditur adalah pihak P.T. Telkom, sedangkan yang berkedudukan sebagai debitor adalah pelanggan telepon.

b. Kebatalan atau Nulitas Dalam Perjanjian

Pada dasarnya perjanjian bersifat konsensual, namun demikian terdapat perjanjian-perjanjian tertentu yang mewajibkan dilakukan sesuatu tindakan yang lebih dari hanya mewajibkan dilakukan sesuatu tindakan yang lebih dari hanya sekedar kesepakatan lisan, sebelum pada akhirnya perjanjian tersebut dapat dianggap sah dan karenanya mengikat serta melahirkan perikatan di antara para pihak yang membuatnya. Dalam perjanjian konsensual seperti telah dijelaskan keabsahannya ditentukan oleh terpenuhi atau tidaknya syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang, dalam hal ini pasal 1320 BW. Jika suatu perjanjian yang dibuat tersebut tidak memenuhi salah satu atau lebih persyaratan yang ditentukan dalam pasal 1320 BW, maka perjanjian tersebut menjadi tidak sah, yang berarti perjanjian itu terancam batal. Suatu perjanjian dikatakan batal demi hukum, dalam pengertian tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya jika terjadi pelanggaran terhadap syarat objektif dari sahnya suatu perjanjian. Keharusan akan adanya suatu hal tertentu yang menjadi objek dalam perjanjian ini dirumuskan dalam pasal 1332 sampai dengan pasal 1334 BW, yang diikuti dengan pasal 1335 sampai dengan pasal 1336 BW yang mengatur mengenai rumusan sebab yang dibolehkan, yaitu sebab yang tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban. Batal demi hukum hukum juga dapat diartikan bahwa perjanjian tidak pernah ada dan karenanya tidak pernah pula menerbitkan perikatan di antara para pihak.

Dalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi point 10 yaitu tentang ketentuan yang dipisahkan (severability) dikatakan bahwa apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam kontrak ini dibatalkan oleh hakim atau menjadi batal demi hukum, maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lain. Hal ini tentunya berlainan dengan apa yang dibahas di atas tentang arti dari batal demi hukum, karena batal demi hukum dalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi hanya menyangkut ketentuan-ketentuan yang berkaitan saja tidak membatalkan seluruh ketentuan atau bahkan perjanjian itu sendiri. Perjanjian berlangganan itu tetap berlaku dan berjalan hanya ketentuan-ketentuan yang dibatalkan saja yang dianggap tidak ada. Melihat kenyataan ini berarti kita harus kembali pada azas kebebasan berkontrak, di mana para pihak berhak untuk menentukan sendiri isi dari perjanjian dan apa yang diperjanjikan tersebut akan menjadi undang-undang bagi mereka yang terikat di dalamnya.

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

Kewajiban pelanggan (sesuai kontrak berlangganan terlampir) :

1. Membayar biaya pemasangan sambungan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan PELANGGAN ;
2. Menyediakan instalasi PELANGGAN atas biaya PELANGGAN ;
3. Membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat waktunya sesuai tagihan TELKOM ;
4. Memberikan kesempatan pihak TELKOM untuk memeriksa instalasi PELANGGAN guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik ;
5. Memelihara instalasi PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atas biaya PELANGGAN ;
6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan ;
7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindahan tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN kepada pihak lain ;
8. Memberitahukan kepada pihak TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak ini ;
9. Mempunyai itikad baik dalam melaksanakan kontrak ini.

Hak Pelanggan (sesuai kontrak berlangganan terlampir):

1. Mendapatkan pelayanan yang baik dan perlakuan yang jujur dari TELKOM;
2. Mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari TELKOM, sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet, papan pengumuman , surat kabar atau mas media lainnya ;
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan TELKOM ;
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (servis level guarantee) tidak dipenuhi oleh TELKOM ;
5. Mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika jaminan tingkat layanan (servis level guarantee) tidak dipenuhi oleh TELKOM ;
6. Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (info billing) ;
7. Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan ;
8. Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

Kewajiban TELKOM :

1. Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada PELANGGAN ;
2. Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan ;

3. Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim ;
4. Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik ;
5. Memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur/buku tarif ;
6. Menyediakan brosur, leaflet, catalog produk atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (service level guarantee) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan ;
7. Memberikan kompensasi/ganti rugi jika jaminan tingkat layanan (service level guarantee) tidak dipenuhi ;
8. Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN

Hak TELKOM :

1. Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomer sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut ;
2. Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan ;

3. Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan ;
4. Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik ;
5. Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8

Dalam pelaksanaan suatu perjanjian tidak mungkin akan terhindar dari masalah-masalah yang ditimbulkan oleh para pihak, begitu pula dengan pelaksanaan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi ini. Berikut ini akan dikupas beberapa permasalahan dalam pelaksanaan kontrak berlangganan ini beserta upaya hukumnya yang tentunya berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.

c. Penyelesaian Masalah Berkaitan Dengan Klaim Tagihan Pelanggan Telepon

– Faktor Penyebab Masalah

Perubahan status dari Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) ke Perseroan Terbatas Telekomunikasi (P.T. Telkom) memang menunjukkan perkembangan jaringan telepon yang luar biasa di seantero tanah air. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan tajam baik kualitas maupun kuantitas sambungan telepon. Kualitas dalam artian pelayanan yang semakin simpatik dari P.T. Telkom, misalnya kemudahan dalam pemasangan telepon, direct approach berupa mendatangi langsung calon pelanggan telepon, pemberian diskon 50% bagi pemasangan

telepon baru dan sebagainya. Peningkatan kuantitas berupa jumlah sambungan telepon yang telah terpasang yang terus meningkat dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Wartel sebagai bentuk kerjasama antara P.T. Telkom dan pihak swasta merupakan satu alternatif pelayanan jasa telekomunikasi yang sudah akurat dalam kehidupan masyarakat.

Pelayanan jasa telekomunikasi yang lain adalah telepon umum, baik telepon umum manual maupun kartu. Di Surabaya terdapat cukup banyak telepon umum dan kita dengan mudah akan mendapatkannya bilamana kita memerlukan telepon umum. Tentunya hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan jasa telekomunikasi yang sangat pesat.

Sambungan telepon dalam pengertian yang umum mempunyai sifat yang selalu mengikuti atau melekat pada benda secara terus menerus atau paling tidak dalam jangka waktu yang relatif lama. Misalnya sambungan telepon pada kantor, rumah, bangunan, mobil dan sebagainya. Sambungan telepon yang bersifat sementara atau dalam waktu yang singkat, misalnya sambungan telepon pada siaran olahraga di Stadion atau lapangan, sambungan telepon untuk acara pameran atau kegiatan-kegiatan yang bersifat insidental. Meskipun demikian, sambungan telepon yang bersifat sementara ini menurut penulis kecil sekali pengaruhnya terhadap permasalahan yang akan dibahas. Dengan demikian fenomena ini akan dikesampingkan dan tidak dimasukkan dalam pembahasan.

Dari segi kuantitas sambungan telepon, khususnya di Surabaya Barat cukup banyak yakni sebesar 307.607 sst¹³. Dengan demikian dari segi pelayanan dan perlakuan terhadap salah seorang pelanggan dimungkinkan sekali terjadi “kesalahan/kekeliruan”, misalnya saja dalam hal perhitungan pulsa untuk menentukan berapa besarnya sewa yang harus dibayar oleh seorang pelanggan tiap bulannya. Seperti yang dialami oleh seorang pelanggan, Drs. AW mengajukan klaim tagihan terhadap P.T. Telkom untuk bulan Februari 2004 sebesar Rp. 545.240,-(lima ratus empat puluh lima ribu dua ratus empat puluh rupiah). Dia merasa terkejut dan heran menerima tagihan sebanyak itu karena pada bulan itu rumah Drs. AW dikosongkan karena sedang direnovasi dan pesawat telepon dicabut agar tidak ada yang memakai, inti klaim yang bersangkutan sebenarnya berpangkal tolak pada dua hal yaitu :

- Tagihan di luar dugaan, dan
- Tidak merasa menggunakan sebanyak itu.

Secara yuridis Drs. AW. (tanpa memperhatikan factor penyebab), mempunyai kewajiban untuk membayar tagihan sebanyak itu karena merupakan harga sewa (selama 1 bulan) sebagaimana disebutkan dalam pasal 1548 BW, bahwa perjanjian sewa menyewa adalah :

Suatu persetujuan antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak lainnya kenikmatan dari suatu barang/benda, selama jangka waktu tertentu

¹³Kerjasama Badan Perencanaan Kota Surabaya dan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, Surabaya Dalam Angka, , 2002

dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak lain disanggupi pembayarannya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kewajiban utama penyewa (dalam hal ini pelanggan telepon) adalah membayar uang sewa (tagihan telepon) yang besarnya telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku (ditetapkan oleh P.T. Telkom karena sebelumnya antara pelanggan telepon dan P.T. Telkom telah terjadi kesepakatan dengan ditandai oleh penandatanganan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang di dalamnya tercantum ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi. Ketentuan mengenai keharusan pelanggan untuk membayar tagihan telepon telah disebutkan pada Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi pada point 2.1.3 yaitu salah satu kewajiban pelanggan adalah membayar biaya jaringan dan / atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan Telkom.

Namun suatu hal yang sudah kita ketahui bahwa selama ini yang menentukan besarnya tarif penggunaan pulsa adalah pihak P.T. Telkom selaku kreditur, jadi pelanggan sebenarnya hanya tinggal “menyetujui” atau lebih khusus lagi disebut tinggal membayar saja. Jadi secara nyata sebenarnya yang mempunyai kewenangan / pengaruh lebih besar dalam perjanjian ini adalah P.T. Telkom, karena seperti telah disebutkan di atas dalam hal pembuatan perjanjian dengan P.T. Telkom khususnya dalam hal penetapan tagihan, tarif dan biaya jasa telekomunikasi sudah

ditentukan / dibuat oleh P.T. Telkom sendiri secara tertulis sedangkan pelanggan tinggal menyetujuinya saja. Bagi pelanggan tidak ada pilihan lain, kalau tidak setuju berarti jangan berharap akan terpasang sambungan telepon sesuai permohonan yang diminta. Pada kesimpulannya sangat kecil sekali atau bahkan tidak ada kemungkinan terjadi “tawar menawar” dalam penetapan tarif ini.

Lalu bagaimana dengan kasus pengaduan dari Drs. AW di atas apakah dia wajib secara langsung / begitu saja wajib membayar Rp.545.240,- sesuai dengan yang ditagih oleh P.T Telkom untuk bulan februari 2004 ? Tentunya tidak segampang itu, Yang jelas Drs. AW ataupun pelanggan lain mempunyai hak untuk mengajukan pengaduan / klaim tagihan bila dirasa tagihannya tidak sesuai dengan penggunaan yang sebenarnya.

Kalau kita melihat lagi tentang perjanjian sewa menyewa bahwa seorang penyewa wajib membayar uang sewa sesuai dengan yang telah disepakati, khusus untuk perjanjian berlangganan antara pelanggan telepon dengan P.T. Telkom dengan pelanggan istilah “disepakati”, sebenarnya merupakan suatu hal yang tidak/belum diketahui pada saat membuat perjanjian, karena didasarkan atau berapa penggunaan yang secara jelas kita memang tidak tahu bagaimana proses penghitungannya dalam hal penggunaan pulsa selama kurun waktu tertentu (berjalan), kondisi seperti ini dimungkinkan memang adanya suatu perbedaan pencatatan. Dalam hal penghitungan/pencatatan pulsa P.T. Telkom saat ini menggunakan

suatu alat canggih dan akurat dengan sistem komputer, sehingga “kesalahan” dalam penghitungan pemakaian pulsa sangat kecil kemungkinannya

Namun demikian menurut hemat penulis bagaimanapun canggihnya suatu alat masih dimungkinkan sekali terjadi kekeliruan yang diakibatkan karena beberapa hal antara lain : kerusakan atas beberapa komponen alat tersebut sehingga tidak dapat berfungsi secara optimal, karena faktor manusia (human Error), ataupun sebab-sebab lain, yang tentunya harus sangat diperhatikan oleh P.T.Telkom agar masyarakat / pelanggan tidak merasa dirugikan. Sistem keterkaitan satu dengan yang lain khususnya atas pengoperasian alat pencatat pulsa ini dengan sumber daya manusianya harus selalu berada dalam hubungan yang positif, akurat, dan benar.

– Upaya Hukum Penyelesaian Masalah

Setiap pelanggan yang merasa mendapat tagihan dari P.T. Telkom tidak seperti penggunaan yang sebenarnya (tagihan di luar dugaan) dapat mengajukan pengaduan/klaim tagihan secara tertulis ke P.T. Telkom, dengan mengemukakan alasan-alasan seperti :

- Tidak pernah melakukan SLJJ
- Pemakaian selalu dicatat/dikontrol
- Telpon selalu dikunci dan dibuka sewaktu diperlukan
- Pernah SLJJ tapi tidak sampai sebanyak tagihan

Peraturan mengenai pengajuan klaim tagihan tercantum pada ketentuan kontrak berlangganan sambungan telepon yaitu pada point :

- 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 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 administrative atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan
- 7.5. Apabila hingga batas waktu dimaksud butir 7.2 berakhir dari TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis tagihan TELKOM berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.

Terhadap pengaduan yang diterima pihak P.T. Telkom akan segera memberikan surat jawaban sementara yang isinya bahwa surat pengaduan yang diterima sedang dalam pemeriksaan dan hasilnya akan segera diberitahukan. Selama proses itu pihak P.T. Telkom akan melakukan tindakan pemeriksaan pada bagian-bagian :

- Bidang Perekaman : apakah pemakaian wajar atau tidak wajar.
- Bidang Sentral : apakah terdapat kekeliruan teknis yang menyebabkan meter pulsa berjalan benar atau tidak benar
- Bidang jaringan : apakah terdapat kelainan teknis yang mempengaruhi meter pulsa berjalan benar atau tidak benar
- Bidang Administrasi : apakah telah terjadi kesalahan administrasi atau tidak.
- Bidang Langganan : apakah langganan sudah mengerti semua peraturan/ketentuan yang berlaku
- Bidang Sentral Elektro Magnetis.

Semua pemeriksaan akan dilakukan dengan cermat pada tiap-tiap bagian yang terkait di atas, hasil pemeriksaan akan dimuat dalam catatan kesimpulan hasil pemeriksaan, yang merupakan keputusan “final” artinya segala putusan yang diambil harus bisa diterima /disetujui oleh pelanggan yang mengajukan klaim tagihan. Menurut ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi ada dua kemungkinan hasil pemeriksaan beserta akibat hukumnya,yaitu pada point :

- 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).

Kenyataan ini perlu dilaksanakan oleh si pengaju klaim tagihan karena sesuai dengan surat pernyataan yang ditandatangani oleh si pelanggan pada saat akan melakukan sambungan telepon sebagaimana disebut di muka yaitu :

1. Mentaati segala ketentuan/peraturan baik yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun P.T. Telkom.
2. Apabila di kemudian hari terjadi /timbul perselisihan karena perbedaan dalam penafsiran pernyataan ini, akan diselesaikan berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yaitu pada point :
 - 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.

Apakah perlakuan seperti ini sudah mencerminkan rasa keadilan? Tentu relatif, yang jelas ini merupakan konsekuensi logis kita berani membuat surat pernyataan. Jadi kesimpulannya pelanggan mempunyai hak untuk mengajukan klaim tagihan, namun cara pemeriksaan/evaluasi dan keputusan tetap hak penuh dari P.T. Telkom. Pelanggan harus menerima kenyataan ini sebagai konsekuensi logis pelanggan sebagai pihak pengguna jasa telekomunikasi, yang secara "de Facto", berada dalam posisi yang membutuhkan sambungan telepon.

Dalam kasus seperti yang dialami oleh Drs. AW sebenarnya Drs. AW dapat meminta pada P.T. Telkom untuk melakukan putusan sambungan telepon sementara untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan¹⁴. Tetapi dalam hal ini kesalahan sebenarnya terletak pada P.T. Telkom karena mereka tidak mencantumkan ketentuan mengenai pemutusan sambungan telepon sementara di dalam kontrak berlangganan sambungan telepon selain itu seharusnya mereka dapat menerangkan lebih awal kepada calon pelanggan mengenai hal ini.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Wawan, Costumer Services, Kandatel Surabaya Barat.

Meskipun demikian kita tidak bisa begitu saja mempunyai anggapan terhadap P.T. Telkom kalau akan bertindak sewenang-wenang, karena sebagai salah satu BUMN tentunya tidak hanya mencapai target dengan mencari keuntungan sebesar-besarnya tapi juga unsur public service juga mendapat perhatian utama. Tidak bisa dipungkiri bahwa di era globalisasi informasi seperti sekarang ini telepon merupakan kebutuhan vital dan utama sebagai **“Pendekat Jarak dan Penyingkat Waktu”**.

Selain permasalahan di atas, sering juga terjadi pengaduan pelanggan berkaitan dengan kerusakan pada fungsi telepon tersebut. Seperti yang penulis baca pada salah satu surat pembaca di salah satu media cetak di Surabaya, bahwa telepon pelanggan tersebut mengalami gangguan fungsi dari teleponnya dan setelah itu telepon tersebut sama sekali tidak dapat digunakan, pelanggan tersebut telah mengajukan pengaduan kepada P.T Telkom tetapi kurang ada respon dari pihak P.T. Telkom. Pelanggan ini merasa bingung apa yang harus ia lakukan karena tentu saja hal ini sangat merugikan pihak pelanggan.

Dalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Telekomunikasi yang telah disepakati kedua belah pihak, yaitu pada point 3 mengenai kewajiban TELKOM yaitu :

- 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.

Dalam penuntutan kewajiban P.T Telkom yang telah disebutkan di atas, pelanggan dapat melakukan tindakan berdasarkan Ketentuan lain dari Kontrak berlangganan Sambungan Telekomunikasi pada point 5 yaitu mengenai ganti rugi dan pembatasan tanggung jawab TELKOM adalah sebagai berikut :

- 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 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 satu kali dalam satu 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 di atas, 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 nomer atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3,2,1 di atas ;
 - b. Kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggaraan 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 di luar batas kendali normal TELKOM.

Mungkin kendala terbesar pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi sesuai ketentuan di atas adalah pada pembuktian apakah kerusakan disebabkan oleh pelanggan itu sendiri atau pihak P.T. Telkom.

d. Pelanggaran Yang Dilakukan Pelanggan Terhadap Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

Kendati sudah dijelaskan secara rinci dalam kontrak berlangganan yang diatur dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, ternyata masih banyak pelanggan yang menyalahi ketentuan yang telah ditentukan. Pelanggaran perjanjian yang sering dilakukan oleh pelanggan yaitu pelanggan tidak mau membayar tagihan pulsa telepon dan membiarkan begitu saja sambungan teleponnya.

Banyak kejadian penyewa rumah sebagai pelanggan telepon akan meninggalkan begitu saja sambungan teleponnya, bila mereka tidak bisa memindahkan sambungan telepon atau mereka meninggalkan apabila masa sewa rumah sudah habis. Kelakuan pelanggan ini merupakan pelanggaran ketentuan kontrak berlangganan sambungan telepon point 11.2 tentang pengakhiran kontrak dimana disebutkan bahwa pelanggan dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakannya kepada TELKOM. Dalam kasus ini P.T. Telkom berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dalam upaya menuntut pembayaran pelanggan yang melakukan ingkar janji/wan prestatie. Perjanjian yang dilakukan adalah

antara penyewa rumah sebagai pihak pertama dan P.T. Telkom sebagai pihak kedua. Sehingga jika ada pengankaran pihak pertama, pihak kedua tidak dapat menuntut pada pemilik rumah yang sebenarnya karena mereka tidak termasuk yang melakukan perjanjian. Dengan demikian pemilik rumah tidak bisa dikenai sanksi sebagaimana termaktub dalam perjanjian.

Pelanggaran yang dilakukan pelanggan karena tidak mau membayar tagihan pulsa akibat membengkaknya tagihan pulsa sering kali terjadi. Meskipun telah diatur dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, tetap saja banyak pelanggan yang melanggarnya karena dalam praktek selama ini pihak telkom belum tegas dalam memberikan sanksinya mungkin karena begitu banyak pelanggaran dalam hal pembayaran tagihan pulsa sehingga dianggap suatu hal yang biasa selama tidak menimbulkan kerugian yang besar/membawa pengaruh besar.

Pelanggaran yang dilakukan pelanggan karena pemindahan sambungan telepon kepada pihak ketiga dan pelanggan yang meninggalkan begitu saja sambungan teleponnya pada hakikatnya di samping merugikan P.T. Telkom juga merugikan diri mereka sendiri. Logikanya jika seseorang mengajukan sambungan telepon tentunya membutuhkan biaya untuk mendapatkannya. Bila meninggalkan begitu saja tentunya uang yang mereka gunakan untuk mendapatkan sambungan telepon menjadi hilang. Sementara bila mereka ingin memasang lagi tentunya mereka harus membayar biaya pemasangan baru. Sementara kerugian yang diderita P.T. Telkom adalah pelanggan yang meninggalkan begitu saja sambungan teleponnya biasanya

mereka juga tidak membayar tagihan pulsa teleponnya pada bulan yang bersangkutan

Bilaman terjadi pelanggaran atau sengketa dikarenakan permasalahan di atas, P.T. Telkom melakukan dua bentuk upaya hukum yaitu :

1. Penyelesaian hukum dengan ketentuan yang berlaku di P.T.Telkom dengan hanya melibatkan pelanggan dan P.T. Telkom.

Ketentuan yang digunakan sebagai penyelesaian masalah yang telah disebutkan diatas tercantum dalam :

- a. Point 8.2. Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

Apabila pelanggan melalaikan kewajibannya membayar tagihan pulsa seperti yang telah diatur dalam point 2.1.3. tentang kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan pulsa tepat waktu, maka dikenakan sanksi mulai dari denda, penghasilan, sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya.

- b. Point 8.3. Ketentuan Kontrak Brlanggana Sambungan Telekomunikasi.

Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan 8.1 dan 8.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM.

- c. Point 11 tentang pengakhiran kontrak.

Sebagai realisasi bahwa sengketa yang timbul hanya akan diselesaikan antara pelanggan dan P.T. Telkom dijelaskan pada point ini, yaitu :

- 11.1 Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM karena dikenakan sanksi pencabutan berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan atau 8.2 atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara telekomunikasi di wilayah/lokasi pelanggan.
- 11.2 PELANGGAN dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakannya kepada TELKOM.
- 11.3 TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengkesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 BW, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika ada wan prestatie, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.
- Bunyi pasal 1266 adalah sebagai berikut :
 - ayat 1 : Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya .
 - ayat 2 : Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Hakim.

- ayat 3 : Permintaan ini juga harus dilakukan meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian.
- ayat 4 : Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, Hakim adalah leluasa untuk, menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun itu tidak boleh lebih dari satu bulan.

Dengan mengenyampingkan pasal 1266 BW tersebut di atas menurut penulis dikarenakan adanya keinginan besar P.T. Telkom untuk menyelesaikan segala sengketa dengan menggunakan ketentuan P.T. Telkom sendiri tanpa melibatkan pihak lain walaupun itu melalui pengadilan sekalipun. Dengan demikian sengketa yang terjadi dapat diselesaikan dengan cepat, dan efisien, paling tidak lebih cepat dibandingkan dengan penyelesaian badan peradilan.

2. Penyelesaian Hukum Yang Dilakukan Dengan Melibatkan Pihak Ketiga

Dalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi point 12.2 tentang penyelesaian perselisihan yaitu :
Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan 12.1 yaitu secara musyawarah 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.

Menyimak apa yang tersirat dan tersurat dalam pasal ini dapat dikatakan keterlibatan pihak ketiga hanya akan dilakukan P.T. Telkom bilamana keadaan sudah sangat memaksa dan P.T. Telkom sudah merasa tidak mampu menanggulangnya atau tidak menemukan kata sepakat.

BAB IV
PENUTUP

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- a. Perjanjian berlangganan sambungan telepon antara PT. Telkom dengan pelanggan telepon dibuat dalam bentuk kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang di dalamnya berisi syarat atau klausula yang mengikat pengguna jasa telepon. Dalam pembuatan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi ini telah memenuhi aturan sebagaimana diharuskan dalam hukum perjanjian. Tetapi sebenarnya di sini telah terjadi suatu kesepakatan kehendak yang tidak murni dan tidak sesuai dengan ketentuan pasal 1320 BW. Dimana kontrak berlangganan sambungan telepon ini dibuat dalam bentuk perjanjian beku di mana PT. Telkom yang membuat dan menentukan kontrak berlangganan telepon dan pihak calon pelanggan sebagai pihak telepon dan pihak calon pelanggan sebagai pihak yang membutuhkan harus menerimanya karena apabila tidak maka calon pelanggan tidak bisa mendapatkan sambungan telepon.
- b. Dalam pelaksanaan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi terdapat dua bentuk perlindungan hukum atau jenis penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelanggan dengan PT. Telkom, yaitu :
 - Penyelesaian dengan menggunakan ketentuan yang berlaku di lingkungan PT. Telkom yaitu point 12.1 penyelesaian dengan musyawarah antara pelanggan telepon dengan PT. Telkom.

- Penyelesaian dengan ketentuan yang berlaku umum yang melibatkan pihak luar pelanggan dan PT. Telkom yaitu tuan kontrak berlangganan sambungan telepon. Dalam hal ini pihak PT. Telkom beranggapan bahwa apabila penyelesaian sengketa menggunakan lembaga peradilan permasalahan akan menjadi semakin rumit karena tidak efisien dan membuang waktu.

4.2. Saran-saran

“Tidak ada gading yang tak retak” demikian kata pepatah. Hal itu juga berlaku dalam bentuk-bentuk perjanjian yang terjadi antara P.T. Telkom dan masyarakat sebagai pemakai jasa telepon. Saran-saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Bagi P.T. Telkom
 - a. Pelayanan simpatik yang selama ini sudah dilakukan hendaknya diimbangi dengan tindakan yang lebih jelas dan tegas.
 - b. Penyempurnaan ketentuan berlangganan telepon antara lain dengan menyusun peraturan-peraturan operasional yang dapat mengurangi peluang pelanggaran dan penyalahgunaan sambungan telepon dan yang paling penting adalah sosialisasi atau penegasan mengenai pemahaman calon pelanggan terhadap ketentuan-ketentuan yang ada dalam kontrak berlangganan.
 - c. Dalam hal pencatatan penggunaan pulsa (meter) hendaknya dilakukan dengan secermat-cermatnya agar masyarakat pelanggan tidak dirugikan.

2. Bagi Masyarakat Umum.

- a. Warga masyarakat khususnya pemakai jasa telepon agar semakin memahami dan menyadari arti penting pesawat telepon, sehingga dapat menjaga serta memanfaatkannya lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- b. Pelanggan telepon agar lebih mematuhi peraturan-peraturan yang tercantum dalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Dengan demikian diharapkan tidak banyak terjadi pelanggaran dan ingkar janji (*wan prestatie*) yang pada hakekatnya merugikan semua pihak.

DAFTAR BACAAN

DAFTAR BACAAN

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet II, Balai Pustaka, Jakarta, 1989
- Kerjasama Badan Perencanaan Kota Surabaya dan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, Surabaya Dalam Angka, 2002.
- Muhammad, Abdul Kadir, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Citra Aditya Bakti, Cet I, Bandung, 1992.
- Rachmadi, F, Informasi dan Komunikasi dalam Percaturan International Alumni, Bandung, 1998.
- Sjahdeini, Sutan Remy, Kredit Sindikasi, Cet I, Midas Surya Grafindo, 1997.
- Subekti, Hukum Perjanjian, Cet 19, Intermasa, Jakarta, 2002.
- _____ Pokok-pokok Hukum Perdata, Intermasa, Jakarta, 2002.
- Subekti, dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pradya Paramita, Jakarta, 1992
- Simorangkir, J. C. T, Rudy T, Erwin dan Prasetyo, J. T, Kamus Hukum, Jakarta-Cirebon, 1972.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Cet 1, Sinar Grafika, Jakarta, 1999.

LAMPIRAN



KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama PELANGGAN (atau Kuasanya) : ADI WIDODO

2. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No. : 00934404943072001

3. Alamat : BMS UTARA 4A / BG - 9
SIDGARJO Kode Pos :

4. Contact Person : _____
Alamat Email : _____ (diisi Nama) _____ (diisi Nomor Telepon/Pager/HP)

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

5. Nama PELANGGAN '1) : ADI WIDODO

6. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No. : 00934404943072001

7. Alamat Instalasi : GRIYO MAPAN SANTOSO UTARA 4A
BLOK BB - 9 Kode Pos :

8. Alamat Tagihan : _____
Kode Pos : _____

9. Customer ID : _____

10. Pelayanan/Jasa yang diminta : Pasang Baru Mutasi IKR/G Jmlh : SST Nomor Pilihan

11. Mutasi : Ganti Nomor Balik Nama Pindah Alamat Lain-lain : _____

12. Jenis Sambungan : Telepon Fax Telex Nomor Utama?)
 Lain-lain : _____

13. Fasilitas/Fitur Telepon : Nadasela Andara Sandi nada Trimitra Lacak SLI KL:P
 Hunting Keyword Wake up Do not disturb TELKOM Memo Lain-lain : _____ (lihat daftar)

14. Dipergunakan untuk Segmen : Bisnis Residensial

Bidang Usaha : _____
Sub Segmen : _____ (diisi oleh Petugas) Sub Segmen : _____ (diisi oleh Petugas)

15. Tingkat Layanan : Platinum Gold Silver Standard

16. Pencantuman dalam BPT / 108 : 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.

Materai

(Kota) (Tanggal-Bulan-Tahun)

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 penanggungjawab 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. - KANDATEL SURABAYA TIMUR

Jl. Ketintang No. 156 Telepon (031) 8294600 FAx (031)8284111 Surabaya - Indonesia Kode Pos 60231

- 3.2 Hak TELKOM**
- 3.2.1 Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
- 3.2.2 Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan.
- 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 mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.
- 4. Instalasi dan Kepemilikan atas Instalansi**
- 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 Tanggung jawab 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 :
- tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN dan
 - telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM (Unit Pelayanan), dan
 - Mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee), terhitung 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 di atas, 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 :
- perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1 di atas.
 - kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
 - kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.
 - kerusakan akibat kesalahan pelanggan;
 - 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 :
- Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur dan atau peralatan lainnya diberikan oleh TELKOM;
 - Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
 - Biaya lainnya seperti bea materi, 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 besaran tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses intobilling 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 :
- 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
 - PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKIOOM sejumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak, *minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.*

Catatan :



SURAT KETERANGAN

Nomor : TEL 04 / PS000/ RE5 /D01.07.00/ 2004

Yang bertanda tangan dibawah ini MANAGER SUPPORT KANTOR DAERAH PELAYANAN TELEKOMUNIKASI SURABAYA BARAT, menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

N a m a : **KARTIKA SARI**

Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 23 September 1981

Mahasiswa dari : UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

N I M : 030014980

Jurusan : FAKULTAS HUKUM

Spesialisasi : ILMU HUKUM

Alamat Kampus : Jln. Dharmawangsa
Surabaya.

Alamat Rumah : Jln. Wisma Tropodo – Jln. Flamboyan AH/ 17
Waru - Sidoarjo

Telah melaksanakan PKL / **PENELITIAN ***) di Perusahaan kami selama 04 (empat) minggu sejak tanggal **21 April** sampai dengan tanggal **21 Mei 2004** dengan Judul/ Thema :
“ **PELAKSANAAN DAN AKIBAT HUKUM DALAM PERJANJIAN ANTARA PT. TELKOM DENGAN PELANGGAN TELEPON** “

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Mei 2004
AN. MANAGER SUPPORT


ACHMAD SYARIFUDDIN
ASSISTEN MANAGER SDM

*) Coret yang tidak perlu

BIODAT.DOC

Committed 2 U