

**SKRIPSI**

**CANDRA KURNIAWAN**

**( 039814705 )**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI**



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2003**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA  
TELEKOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA HUKUM**

Dosen pembimbing



**Bambang Sugeng A.S., S.H., M.H.**  
NIP. 132049476

Penyusun



**Candra Kurniawan**  
NIM. 039814705

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji**

**Pada hari Kamis, tanggal 31 Juli 2003**

**Panitia Penguji Skripsi :**

**Ketua : Lisman Iskandar, S.H., M.S.**



---

**Anggota :**

**1. Bambang Sugeng A.S., S.H., M.H.**



---

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



---

**BARANG SIAPA MEMURNIKAN NIATNYA  
DEMI MENCARI KEBENARAN,  
WALAUPUN MERUGIKAN DIRI SENDIRI,  
MAKA ALLAH AKAN MEMBERIYA KECUKUPAN,  
DAN BARANG SIAPA BERLAGAK MEMILIKI KEAHLIAN YANG  
TIDAK ADA PADA DIRINYA,  
MAKA ALLAH MAKA AKAN MEMBUKA RAHASIA  
KEJELEKANNYA ITU,  
KARENA SESUNGGUHNYA ALLAH  
TIDAK AKAN MENERIMA AMAL DARI HAMBANYA  
KECUALI AMAL YANG DIDASARI DENGAN IKHLAS**

*( A'lamul Muwaqqi'ien, Ibnul Qayim Al Jauziyyah, Juz 1, halaman 85)*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat, anugerah dan karunainya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum.

Dalam penulisan skripsi ini saya telah banyak sekali mendapatkan bantuan dari para dosen maupun dari keluarga dan juga rekan-rekan mahasiswa, maka pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu guna terselesainya skripsi ini. Paling besar saya tujukan kepada :

1. Bambang Sugeng A.S, S.H, M.H., selaku dosen pembimbing dan penguji, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, koreksi dan petunjuk serta dorongan sehingga terselesainya skripsi ini ;
2. Bapak Lisman Iskandar, S.H., M.S., selaku Ketua Tim Dosen Penguji, dan Ibu Trisadini P.Usanti,S.H.,M.H.,selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan petunjuk, koreksi serta kritik yang berharga bagi penyempurnaan skripsi ;
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas hukum Universitas Airlangga Surabaya yang telah mendidik dan memberi perbekalan ilmu selama saya kuliah di Fakultas Hukum universitas Airlangga.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Permasalahan : Latar Belakang dan Rumusannya.....	1
1.2. Penjelasan Judul .....	7
1.3. Alasan Pemilihan Judul .....	8
1.4. Tujuan Penulisan .....	9
1.5. Metode Penulisan .....	9
1.6. Pertanggungjawaban Sistematika .....	11
<b>BAB II      HUBUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PT.TELKOM ..</b>	<b>13</b>
2.1. Sahnya Suatu Perjanjian.....	16
2.2. Bentuk Perjanjian .....	21
2.3. Kedudukan Para Pihak .....	27
<b>BAB III      UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM DALAM</b>	
<b>                  PENYELESAIAN SENGKETA MENURUT PERATURAN</b>	
<b>                  PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.....</b>	<b>32</b>
3.1. Ragam Pengaduan Oleh Konsumen .....	33

32. Cara Penyelesaian Sengketa Sebagai Upaya Perlindungan	
Hukum Menurut Perundang-Undangan Yang Berlaku.....	39
3.2. a. Cara Penyelesaian Menurut Undang-Undang No. 36 Tahun	
1999 Tentang Telekomunikasi .....	42
3.2. b. Cara Penyelesaian Sengketa menurut Undang-Undang No. 8	
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	51
<b>BAB VI</b>	
<b>PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
IV.1. Kesimpulan .....	55
IV.2. Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Permasalahan: Latar Belakang dan Rumusannya.**

Manusia adalah makhluk ciptaan tuhan yang mempunyai kebutuhan dalam kehidupannya bermasyarakat. Seperti halnya kebutuhan untuk berkomunikasi, merupakan kebutuhan ataupun hak yang sifatnya sangat mendasar karena pengaruhnya dalam pencapaian tujuan kehidupan dari manusia yang baik tidak hanya berasal dari kemampuan kerja dan keahlian namun kerjasama dan hubungan dengan manusia yang lain mempunyai peran yang penting.

Dijaman dunia modern ini pertelekomunikasian tidaklah asing didengar lagi, pertelekomunikasian mempunyai andil didalamnya sebagai alat atau media pemenuhan kebutuhan manusia dalam hal sarana dari kerjasama guna kehidupan yang lebih baik.

PT. TELKOM memegang peranan penting dalam dunia pertelekomunikasian di Indonesia. PT. TELKOM bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang sifatnya umum dengan profit oriented yang melibatkan konsumen dan pemerintah. Dalam hal ini PT. TELKOM telah menunjukkan betapa pentingnya arti dari pada konsumen dengan menyediakan bagian pengaduan atau divisi pengaduan yang dengan keberadaannya diharapkan dapat lebih memberikan rasa kepuasan pada konsumen dengan mendengar dan memperhatikan keluhan-keluhan yang ada yang kemudian ditindak lanjuti, seperti halnya yang tercantum dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen, menyebutkan ; *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen.*

Memuaskan pelanggan memanglah tidak mudah, tapi penting sekali. Pertama untuk membangun citra dimata publik, tidaklah ada pilihan lain kecuali memberikan kepuasan kepada pelanggan. Syarat yang harus dipenuhi agar perusahaan sukses adalah berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan bagi pelanggan ataupun pengguna sarana telekomunikasi yang merupakan salah satu aset dalam mencapai tujuan dan kemajuan atas perusahaan itu sendiri. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka perusahaan berusaha memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Perusahaan harus dapat memahami perilaku konsumen sehingga perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka menempatkan posisi strategis dimata masyarakat. Kemudian sebagai landasan hidup lebih panjang, produk-produk yang berhasil memuaskan pelanggannya akan selalu memenuhi benaknya, walaupun sekarang umpamanya tidak membutuhkan, nanti ia bila memerlukan dengan cepat pilihan jatuh kepada pelayanan yang mengesankan perasaannya, dan saat ini menjadi jaminan dari suksesnya perusahaan telekomunikasi Indonesia yang harus memberikan perlakuan dan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Penyelenggaraan pertelekomunikasian mempunyai arti penting dan strategis dalam upaya memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, memperbaiki

kondisi perekonomian disegala bidang, mencerdaskan kehidupan bangsa, mendukung tercapainya tujuan negara, serta memperkuat hubungan antar bangsa.

Dengan dirasa perlunya lingkungan pertelekomunikasian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka sangatlah perlu pengembangan aspek hukum dalam dunia pertelekomunikasian dalam hal upaya perlindungan konsumen.

Dalam penulisan skripsi ini spesifikasi kajian penulisan adalah fasilitas komunikasi berupa pesawat telephon dan pelayanan yang diberikan pihak PT. TELKOM kepada konsumen pemakai jasa yang dijualnya.

Perlu diperhatikan tentunya usaha perlindungan terhadap konsumen pemakai jasa telekomunikasi mengingat peran pihak penyedia jasa yang mempunyai misi-misi dalam usaha mencari keuntungan, oleh karena itu peran tersebut haruslah memperhatikan aturan-aturan yang ada dan berlaku, agar hubungan yang terjalin dapat berkesinambungan dengan baik.

Pendirian PT. TELKOM mengemban misi yang luas, telekomunikasi merupakan alat pemersatu bangsa yang didalamnya menyangkut hajat hidup orang banyak dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan secara keseluruhan, oleh karena itu perluasan dan pemerataan sarana telekomunikasi merupakan keharusan jika dilihat dari kepentingan nasional yang sifatnya lebih luas.<sup>1</sup>

Dalam kapasitasnya sebagai agen pembangunan, PT. TELKOM sejauh ini telah menunjukkan perkembangan dan prestasinya yang luar biasa. Ini bisa dilihat dari penambahan jumlah kapasitas sentral telephon tahun 1992 saja telah

---

<sup>1</sup> Merupakan amanat pasal 33 ayat 3 UUD 45 dan dikemukakan dalam pasal 2 dan 3 UU No.36 tahun 1999 tentang telekomunikasi.

mencapai 1.727.324 SST. Dan jumlah ini tingkat *penetrasi dan densitas* telephon telah mencapai 0,96/100 atau untuk tiap 100 penduduk terdapat 1 pesawat telephon. Pada tahun 1994 kapasitas telah melampaui 3 juta SST dengan 820 sentral, sehingga densitasnya mencapai 1,6/100 penduduk. Bahkan pada akhir Pelita VI, atau menjelang tahun 2000, dengan sasaran 7 juta SST, *Penetrasi* akan mencapai 3,5 % atau dengan kata lain per 1 penduduk terdapat 1 telephon. Angka itu menunjukkan makin luasnya akses masyarakat terhadap sarana telekomunikasi ditambah dengan tersedianya telephon umum coin, telephon umum kartu, warung Telekomunikasi (wartel)<sup>2</sup>.

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 dan PT. TELKOM selaku penyedia jasa. Perjanjian antara kedua belah pihak merupakan perjanjian *obligatoir* (yang menciptakan perikatan) merupakan fasilitas yang mengatur hubungan-hubungan hukum diantara kedua belah pihak.

*Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana kedua orang itu berjanji untuk melakukan sesuatu hal (pasal 1313 BW ).* Dari peristiwa itu timbulah suatu perhubungan diantara kedua belah pihak yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan diantara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya

---

<sup>2</sup> Dedi Supriadi, Era Baru Bisnis Telekomunikasi, STTTelkom dan Rosda Jaya Putra, Bandung 1996, h 21

perjanjian itu berupa rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji dan kesanggupanyang diucapkan atau ditulis<sup>3</sup>.

Dalam perjanjian ini terdapat dua subyek hukum yang terlibat secara langsung, pertama PT. TELKOM selaku Persero yang diserahi pemerintah untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi dengan kedudukan sebagai penyedia jasa dan kedua adalah pelanggan (konsumen) pemakai jasa telekomunikasi dalam hal kedudukannya sebagai konsumen jasa. Bentuk perjanjian pelayanan jasa telekomunikasi yang dilakukan antara kedua belah pihak dapatlah dikategorikan sebagai *perjanjian baku artinya bentuk maupun isi dari perjanjian ditentukan oleh salah satu pihak, sedangkan pihak lain tinggal menyatakan setuju atau tidak atas hal-hal yang telah diperjanjikan.*

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", bunyi pasal tersebut mencerminkan bahwa setiap orang diberi kebebasan dalam hal membuat perjanjian baik bentuk maupun isi, asal tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku, ketertiban umum dan kesusilaan.

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 yang berlaku, apabila terjadi salah satu pihak tidak mematuhi kewajibannya maka pihak lainnya yang merasa

---

<sup>3</sup> Subekti, Hukum Perjanjian, Cet. XII, Intermasa, Jakarta, 1979, h 14

dirugikan dapat menuntut haknya, keadaan demikian merupakan suatu hal yang wajar dalam lalu lintas dunia hukum perdata.

Dengan ada yang merasa dirugikan maka tentu dimungkinkan terjadi sengketa, hal ini mungkin disebabkan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada gangguan-gangguan yang sifatnya teknis maupun nonteknis baik yang sengaja atau karena kelalaian salah satu pihak sampai pada akhirnya menimbulkan kerugian baik itu materiil maupun immaterial.

Kewajiban PT. TELKOM sebagai pihak penyedia jasa jelas mengandung konsekuensi hukum, apabila kewajiban tidak dilaksanakan dengan baik termasuk kelalaian yang berakibat menimbulkan kerugian pada konsumen menjadi tanggung jawab dari PT. TELKOM. Hal ini diatur dalam pasal 15 Undang-undang No.36 tahun 1999 tentang telekomunikasi yang menyebutkan :

1. atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak yang dirugikan dapat mengajukan ganti rugi kepada pihak penyelenggara telekomunikasi,
2. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat 1, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat dari kesalahan atau kelalaiannya.

Dan tentunya apabila pihak debitur tidak berkehendak untuk bertanggung jawab otomatis konsumen akan menuntut ganti rugi secara gugatan perdata sesuai dengan yang dimuat dalam pasal 45 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen yang menyebutkan "Setiap konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui lembaga peradilan yang berada di lingkungan Peradilan Umum.

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

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara pihak PT.TELKOM dan pelanggan sebagai konsumen dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi ?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan adanya kerugian yang dialami pihak konsumen dalam pemenuhan dan pelayanan kebutuhan akan jasa telekomunikasi ?

## 1.2. Penjelasan Judul

Penulisan skripsi ini ditulis dalam bidang Hukum Perdata dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMAKAI JASA TELEKOMUNIKASI".

Untuk lebih jelasnya akan diuraikan maksud judul tersebut :

Pengertian perlindungan konsumen ada keterkaitan dengan isi dari pasal 1 ayat (1) UU Nomor 8 tahun 1999 yang menyebutkan "*Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen*", ditambah dengan ketentuan dari ayat (2) nya yang menyebutkan "*konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau*

*jasa yang tersedia dalam masyarakat; baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.*

Dari ketentuan dalam kedua pasal itu dapat dijelaskan bahwa maksud dari penulis adalah menulis tentang suatu hal yang merupakan upaya hukum untuk menjamin kepastian hukum dengan jalan memberikan perlindungan hukum kepada pemakai barang dan/atau jasa yang ada sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **1.3. Alasan Pemilihan Judul**

Alasan pemilihan judul “ Perlindungan Pemakai Jasa Telekomunikasi”, didasarkan atas kondisi yang ada saat ini sering kita dengar dan kita lihat dari berbagai media cetak, radio, televisi dan bahkan lewat internet. Mengenai banyaknya keluhan-keluhan yang ada dari masyarakat pemakai jasa telekomunikasi khususnya pemakai jasa telephon. Hal ini kemungkinan disebabkan karena banyaknya gangguan-gangguan baik yang sifatnya teknis maupun yang sifatnya nonteknis yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen baik kerugian yang sifatnya materiil maupun immateriil, maka pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi atas kurang terpenuhinya hak-hak konsumen atas kerugian yang dideritanya.

Dari alasan itu saya dalam penulisan skripsi ini ingin meninjau dari segi yuridis mengenai aspek-aspek hukum perlindungannya secara keperdataan bagi konsumen pemakai jasa telekomunikasi. Pada dasarnya kedudukan antara para

pihak sebenarnya seimbang namun sebaliknya dalam kenyataan kita dapat merasakan bahwa kedudukan konsumen sebenarnya sangatlah lemah dibandingkan dengan Pelaku Usaha.

#### **1.4. Tujuan Penulisan**

Penulisan skripsi ini saya buat sebagai salah satu persyaratan kurikulum pada program pendidikan strata 1 (S-1) Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya, guna memperoleh gelar Sarjana Hukum.

Tujuan kedua adalah untuk mengetahui kedudukan para pihak dilihat dari aspek hukum, serta perlindungan hukum bagi pihak konsumen sebagai pihak yang lemah juga dalam hal mengetahui bentuk tanggung gugat atas kerugian yang dialami konsumen.

Sedangkan tujuan akhir adalah untuk memberikan sedikit sumbangan pemikiran sehubungan dengan masalah yang terkait dengan tuntutan ganti rugi atas kerugian yang dialami pihak konsumen.

#### **1.5. Metode Penulisan**

##### **a. Pendekatan masalah**

Dalam penulisan skripsi ini saya buat dalam ruang lingkup hukum perdata dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Dengan kata lain didasarkan atas studi hukum dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pokok permasalahan.

#### b. Bahan Hukum

Data ataupun bahan dari penulisan skripsi ini berasal dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui peraturan perundang-undangan yang didukung dengan pengamatan atas kondisi riil saat ini dilapangan termasuk mengamati segala bentuk pengaduan yang ada baik dari media massa, maupun media elektronika. Sedangkan bahan hukum sekunder diperoleh dari data-data kepustakaan yang meliputi; buku-buku literatur, majalah ilmiah, karya tulis, makalah, wawancara pihak-pihak terkait dan sebagainya ditambah dengan catatan dari hasil perkuliahan.

#### c. Prosedur Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Dalam usaha mempermudah dan memperlancar penulisan skripsi ini maka dilakukan penelitian dengan jalan membaca buku-buku, literature, catatan perkuliahan yang ada hubungan dengan dengan permasalahan yang dikemukakan, juga melakukan penelitian dilapangan melalui wawancara dengan pihak terkait, setelah data diperoleh, dikumpulkan dan ditelaah secara sistematis dan ilmiah kemudian dituangkan dalam penulisan skripsi ini.

#### d. Analisa Data

Data atau bahan yang telah dikumpulkan kemudian dianalisa secara yuridis dengan menggunakan metode diskriptif analisis, yaitu dengan mengguraikan dan mengemukakan pandangan ataupun pendapat serta mengutarakan pemecahan atas data yang ada untuk kemudian ditarik kesimpulan.

## 1.6. Pertanggung Jawaban Sistematika

- a. Pendahuluan pada penulisan skripsi ini diletakkan pada bab I karena dengan ditempatkannya pendahuluan pada bagian pertama nantinya sebagai pengantar yang akan memberikan gambaran secara umum sebagai pokok permasalahan sehingga akan memudahkan bagi yang membacanya. Selain itu dalam bab pendahuluan akan memberikan pengertian singkat yang perlu diketahui terlebih dahuluguna memudahkan pemahaman mengenai inti dari permasalahan, adapun *Bab I* meliputi :1.1.Permasalahan : Latar belakang dan perumusannya; 1.2.Penjelasan Judul; 1.3.Alasan pemilihan judul; 1.4.Tujuan Penulisan;1.5.Metode penelitian;1.6.Pertanggung jawaban sistematika

Setelah memahami bagian pendahuluan, selanjutnya *pada Bab II* mengenai pembahasan berikutnya adalah mengenai pokok pembahasan permasalahan pertama yang isinya mengenai hubungan hukum antara pihak PT. TELKOM selaku pelaku usaha dengan pihak pelanggan selaku konsumen pemakai jasa telekomunikasi.

Pada *Bab III* diuraikan mengenai upaya perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku atas adanya kerugian yang diderita pihak konsumen khususnya pengguna jaringan telekomunikasi Via telephon dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan pelayanan

kepada konsumen oleh pihak PT. TELKOM. Pada bab III ini merupakan pemecahan permasalahan yang kedua.

Pada *Bab IV* merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran penulis dari semua pembahasan permasalahan yang telah selesai disusun sebagai sumbangan pemikiran.

## BAB II

### HUBUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PT. TELKOM

Dalam mempelajari hubungan hukum para pihak, hal pertama yang kiranya perlu dipelajari adalah bagaimana proses terjadinya hubungan hukum itu sendiri, yang kemudian dianalisa sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang mengatur hubungan hukum itu. Dilandasi ketentuan dalam pasal 1233 BW, hubungan hukum itu terjadi karena adanya keinginan dari para pihak untuk saling mengikatkan diri melalui perjanjian sesuai yang diatur dalam Undang-Undang.

Ditinjau dari proses terbentuknya hubungan hukum antara pihak PT. TELKOM dan konsumen maka dapat dikatakan hubungan hukum itu lahir dari persetujuan para pihak yang kemudian dituangkan dalam suatu perjanjian, sesuai dengan definisi dari Subekti ; Suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana antara dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal<sup>4</sup>.

Dari hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia jasa dan konsumen adalah suatu hubungan hukum yang berarti dijamin pelaksanaannya dibawah aturan hukum atau Undang-undang, sehingga apabila terjadi Perbuatan melanggar hukum maka para pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi kepada para pihak yang merugikan seperti yang tertuang dalam pasal 1365 BW yang isinya : Tiap perbuatan melanggar hukum, membawa kerugian kepada

---

<sup>4</sup>. Subekti, Loc.Cit, h 1

orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Prosedur perjanjian yang mengikatkan pihak konsumen dan PT. TELKOM dituangkan dalam formulir pendaftaran sebagai pelanggan yang ditawarkan oleh pihak PT.TELKOM kepada konsumen. Setelah mengisi melengkapi surat permohonan berlangganan oleh konsumen maka secara langsung telah terjadi suatu perjanjian antara para pihak didalamnya. Suatu perjanjian juga dapat dikatakan suatu persetujuan, karena adanya pernyataan atau kesanggupan dari para pihak yang setuju untuk mengikatkan diri untuk melakukan suatu hal, dapat dikatakan kedua perkataan tersebut mempunyai arti dan makna yang sama.

Perjanjian tidak dapat dipungkiri merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, perikatan yang lahir dari perjanjian yang memang dikehendaki oleh para pihak yang membuat perjanjian, apabila dua orang mengadakan suatu perjanjian maka mereka bermaksud supaya mereka berlaku suatu perikatan hukum. Sehingga sungguh-sungguh mereka itu terikat satu sama lain karena adanya perjanjian yang telah mereka buat, tali perikatan ini barulah putus apabila janji telah terpenuhi<sup>5</sup>. Sehingga hubungan hukum antara pihak PT. TELKOM dan konsumen mempunyai sifat saling mengikat antara keduanya.

Dalam usaha melindungi kepentingan konsumen maka dirasakan pemberlakuan suatu Undang-undang sangatlah perlu. Dalam hal ini Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen diharapkan mampu melokalisir kepentingan dari konsumen dalam hubungannya dengan pihak

---

<sup>5</sup> Ibid., h. 3

penyedia jasa, yang selama ini menjadi perhatian. Dari sisi pelaku usaha dalam artian PT. TELKOM selaku penyedia jasa, Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 huruf (a) “ mewajibkan atau menuntut pelaku usaha untuk selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.

Sementara itu ketentuan lain seperti dalam pasal 1 huruf ( c ) menyatakan bahwa pelaku usaha diwajibkan atau dituntut memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.

Kata-kata beritikad baik benar dan jujur pada pasal tersebut mengandung pengertian adanya rasa tanggung jawab, yang apabila diimplementasikan ada dua arah tujuan dari prinsip tanggung jawab ini; ( 1 ) Rasa tanggung jawab pada konsumen dengan semua yang menjadi kepentingan konsumen. Dalam kaitannya dengan konsumen, apa yang menjadi wujud dari pelaku usaha profesional adalah menjual jasa dengan kualitas yang baik sehingga ada rasa kepuasan seperti yang diharapkan konsumen. ( 2 ) Rasa tanggung jawab pihak-pihak diluar konsumen yakni individu-individu, masyarakat luas dan negara, artinya dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus memperhatikan dan memperhitungkan hukum yang muncul sebagai akibat dari tindakan menyangkut kepentingan individu-individu, masyarakat luas dan negara selain dalam usahanya untuk memuaskan konsumen. Hal ini merupakan aspek sosial dari rasa tanggung jawab sekaligus sebagai kesadaran hukum dari pelaku usaha.

Dalam praktek dilapangan terlihat persoalan yang sebagian dari pelaku usaha sering terjadi pelanggaran atas hak-hak konsumen, yang baik itu dilakukan oleh pelaku usaha ataupun oleh pihak ketiga, disini jelas bahwa tindakan tersebut

telah melecehkan hak dari konsumen maupun individu-individu yang terkait, masyarakat luas dan negara tanpa mempertimbangkan kerugian yang ditimbulkan dari kecurangan-kecurangan yang dilakukan. Namun kita kembalikan kembali pada pelaksanaan prinsip pelaku usaha yang juga terkait dengan masalah nilai, maka dalam usaha melaksanakan usaha pelayanan jasa, pihak penyedia jasa dituntut untuk lebih profesional dalam menjalankan usahanya yang harus dihadapkan pada nilai-nilai kebenaran, kejujuran dan keadilan hukum. Dengan kata lain pelaku usaha dituntut untuk lebih hati-hati dalam usaha memberikan pelayanan jasa baik atas perbuatannya atau kelalaiannya ataupun perbuatan pihak ketiga yang berakibat merugikan kepentingan konsumen, sebab ruang geraknya dibatasi dan diawasi Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dari tuntutan yang ada dalam Undang-undang tersebut diharapkan pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku, hal tersebut adalah suatu hal yang merupakan keharusan untuk memperhatikan atau memuaskan kebutuhan konsumen seperti dalam ketentuan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **2.1. Sahnya Suatu Perjanjian**

Berbagai macam perjanjian telah ditemui dalam kehidupan sehari-hari, baik itu yang dituangkan dalam bentuk tertulis ataupun yang dalam bentuk lisan ( tidak tertulis ). Seperti dalam halnya pasal 1313 BW yang menyebutkan bahwa

suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dengan satu orang atau lebih yang lain.

Mengenai hal ini Subekti mempunyai pendapat dengan memilih kata perjanjian daripada kata kontrak karena kata kontrak artiannya tidaklah seberapa luas dibandingkan perjanjian karena ditujukan pada perjanjian atau persetujuan tertulis.<sup>6</sup>

a. Syarat –Syarat Sahnya Perjanjian

Dalam pasal 1320 BW untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat, yaitu :

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

Pada syarat yang pertama dan kedua disebut syarat-syarat subyektif karena adanya keterkaitan dengan subyek perjanjian, yang kemudian syarat ketiga dan keempat disebut juga syarat obyektif, sebab pada syarat ini berkaitan dengan obyek dari perikatan hukum yang dilaksanakan.

Kata sepakat haruslah dicapai oleh para pihak yang menjadikan perjanjian tersebut, tentang hal-hal yang ada dalam perjanjian sesuai dengan asas konsensualisme yang dianut dalam hukum perjanjian dari BW, yang berasal dari kata konsensus yang mempunyai arti kesepakatan. Kesepakatan mengandung pengertian bahwa saling menyatakan kepentingan mereka untuk membuat

---

<sup>6</sup> Subekti, Loc.Cit. h. 1

perjanjian. Pelanggan dalam hal ini konsumen dan PT. TELKOM dikatakan telah saling mengikatkan dengan dicapainya kesepakatan diantara kedua belah pihak dimana pihak PT. TELKOM sebagai pelaku usaha dalam bisnis bidang jasa pertelekomunikasian Via Telephon.

Pihak-pihak dalam perjanjian haruslah mampu atau cakap hukum, dikarenakan proses yang dilakukan menuntut adanya kepastian hukum akan perjanjian yang dibuat itu sendiri. Proses perjanjian itu dikatakan mudah tetapi tidaklah semudah yang dikatakan, karena pihak konsumen untuk menjadi pelanggan haruslah melengkapi persyaratan-persyaratan yang dikehendaki oleh PT. TELKOM, dimana konsekuensinya PT. TELKOM dapat dengan pasti mengetahui status dari pelanggannya. Dalam mencari arti kata akan kecakapan hukum dalam melakukan perbuatan hukum dapat kita lihat dalam ketentuan pasal 330 ayat ( 1 ) BW yang menyebutkan mereka yang belum berumur 21 tahun dan tidak lebih dulu kawin adalah belum dewasa, sedangkan dalam ketentuan pasal 1330 BW menyebutkan kategori orang tidak cakap hukum salah satunya adalah orang-orang yang belum dewasa, jadi dari ketentuan diatas dipahami bahwa rata-rata pelanggan atau konsumen jasa telekomunikasi pada umumnya adalah orang yang telah berumah tangga, namun setelah diberlakukannya Undang-undang No 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan pasal 47 Jo Pasal 50 maka batasan kedewasaan seseorang adalah sudah mencapai usia 18 tahun atau sudah kawin.

Batasan umur tentang kedewasaan diatas tidaklah sama dengan pendapat Nieuwenhuis yang mengemukakan bahwa umur 21 tahun tidaklah dapat secara sempurna digunakan sebagai tolak ukur untuk secara sendiri melakukan perbuatan

hukum, sering kemampuan membedakan baik dan buruk sudah dimiliki seseorang sebelum umur 21 tahun, sehingga dimungkinkan seseorang yang belum dewasa ( minderjaring ) dapat turut serta dalam lalu lintas hukum pada skala yang terbatas, dan juga ada orang yang sudah dewasa ( meerderjaring ) tidak mampu menilai secara luas dari perbuatan mereka sehingga mereka tidak dapat secara mandiri melakukan kepentingan mereka<sup>7</sup>.

Maka apabila orang dewasa tidak mampu untuk bertanggung jawab atas perbuatannya baik itu karena tidak sehatnya pikirannya maka orang tersebut ditaruh dibawah pengampuan yang menurut hukum orang itu tidak dapat berbuat bebas dengan harta kekayaannya, selama masih berada dibawah pengampuan maka kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa<sup>8</sup>.

Perbuatan hukum yang dilakukan oleh orang yang tidak cakap hukum tidak sama sekali membawa akibat hukum, tapi atas permintaan dapat dibatalkan. Oleh karena itu subyek dalam jasa Pertelekomunikasian harus jelas, sehingga apabila terjadi hal yang tidak diinginkan seperti halnya ketidak cakapan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum dapat dilakukan pembatalan seperti halnya yang diatur dalam ketentuan pasal 1454 BW.

Sebagai syarat sahnya dari suatu perjanjian yang ketiga adalah adanya obyek atau hal tertentu, dengan kata lain perlunya penentuan mengenai hal apa atau obyek apa yang diperjanjikan, dan hak-hak serta kewajiban-kewajiban dari

---

<sup>7</sup> J.H.Nieuwenhuis, Pokok-pokok Hukum Perikatan, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985, h.21

<sup>8</sup> Subekti, Op.Cit, h.18

para pihak dalam perjanjian, apabila terdapat suatu pernyataan yang tidak ada dalam ketentuan yang diperjanjikan maka tidak mempunyai daya mengikat.

Mengenai obyek tertentu ini Nieuwenhuis menyatakan ; tidak perlu hak dan kewajiban diuraikan secara teliti pada waktu tersebut tetapi setidaknya – tidaknya pathokan-pathokan atau ukuran-ukurannya sudah jelas sehingga dapat diterapkan sifat dan luas keterikatan kontraktual<sup>9</sup>.

Mengenai barang atau jasa yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit haruslah ditentukan jenisnya. Pada perjanjian dalam jasa pertelekomunikasian Via Telephon paling tidak isinya mengenai hubungan pelanggan atau konsumen dengan PT. TELKOM, pemasangan telephon, kewajiban-kewajiban, dan hak-hak kedua belah pihak yang menjadi obyek dari perjanjian.

Syarat terakhir yaitu sebab yang halal atau causa yang halal. Subekti dalam bukunya menyebutkan bahwa sebab ini yang dimaksudkan adalah isi dari perjanjian dan bukannya suatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian tersebut<sup>10</sup>. Pada dasarnya hukum tidak mengatur mengenai apa yang sedang dipikirkan dan atau gagasan seseorang, yang diatur dalam hukum hanyalah tingkah laku orang-orang dalam masyarakat, jadi yang dimaksud sebab atau causa yang halal dari suatu perjanjian adalah obyek yang ditentukan pada saat perjanjian itu dibuat. Perjanjian yang terjadi atau dibuat antara pelanggan atau konsumen dengan PT. TELKOM selaku pelaku usaha apabila ditinjau dari syarat sahnya suatu perjanjian dapat dikatakan sudah sah menurut hukum.

---

<sup>9</sup> J.H.Nieuwenhuis, *Op.Cit*, h.25

<sup>10</sup> Subekti, *Op.Cit*, h.19

### b. Lahirnya Perjanjian

Suatu Perjanjian lahir pada saat terjadinya kesepakatan antara kedua belah pihak atau perjanjian para pihak mengenai hal – hal pokok dari apa yang menjadi obyek dari perjanjian. Dengan kata lain perjanjian itu dianggap sudah sah apabila ada kesepakatan mengenai hal – hal pokok dari perjanjian itu.

## 2.2. Bentuk Perjanjian

Setelah prosedur pelaksanaan permohonan dilakukan dan telah disepakati dengan tidak adanya sanggahan atau keberatan atas perjanjian antara pihak pelanggan atau konsumen dengan PT. TELKOM selaku pengelola jasa. Untuk itu perlu adanya klasifikasi terlebih dahulu akan perjanjian yang timbul akibat hubungan hukum para pihak.

### a. Perjanjian Jual Beli

Dari perkataan jual beli dapat dipahami bahwa didalam tindakan tersebut terdapat dua unsur pihak, yaitu satu pihak perbuatannya dinamakan menjual dan satu pihak perbuatannya dinamakan membeli. Definisi perjanjian ini telah banyak dikemukakan oleh para pakar ahli hkum, yang salah satunya definisi jual beli menurut subekti, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan<sup>11</sup>.

Dalam peraturan perundang – undangan perjanjian jual beli diatur dalam pasal 1475 BW, tepatnya dalm buku II bab V BW. Yang menegaskan bahwa jual

---

<sup>11</sup> Ibid., h.79

beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati.

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

Unsur pokok perjanjian jual beli adalah barang dan harga, sesuai dengan asas konsensualisme, yang artinya perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya kesepakatan antara kedua pihak mengenai barang dan harga.

Dalam perjanjian jual beli tentu terdapat subyek hukum yang melaksanakannya, yaitu penjual dan pembeli yang keduanya masing-masing mempunyai hak dan kewajiban, subyek dalam perjanjian ini adalah dapat berupa manusia atau orang maupun badan hukum.

Disamping subyek hukumnya dikenal juga obyek 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 obyek perjanjian jual beli, maka hal tersebut haru memenuhi persyaratan yang tercantum dalam pasal 1332, 1333, dan 1334 BW.

➤ Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli

Hubungan hukum yang terjadi antara PT. TELKOM sebagai pengelola jasa dan pelanggan selaku konsumen dituangkan dalam perjanjian. Adapun perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian jual beli antara PT. TELKOM dan Konsumen.

Disini PT. TELKOM selaku pelaku usaha dalam bisnis pertelekomunikasian telah menjual jasa berupa pelayanan telekominikasi lewat sambungan kabel 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.

Adapun perjanjian jual beli ini dapat digolongkan sebagai perjanjian baku, yang intinya perjanjian yang terjadi antara para pihak terjadi dengan cara salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian disodorkan kepada pihak lainnya untuk disetujui dengan tanpa memberikan kebebasan pihak lainnya untuk melakukan negoisasi atas syarat – syarat yang disodorkan<sup>12</sup>. Dalam perjanjian antara PT. TELKOM dan Konsumen 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.

---

<sup>12</sup> . 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

#### b. Perjanjian Sewa Menyewa

Dengan adanya hubungan hukum para pihak yang kemudian menimbulkan perjanjian diantara para pihak. Disamping perjanjian jual beli juga merupakan perjanjian sewa menyewa, yang mana dari pengertian sewa menyewa dapat dilihat bahwa dalam tindakan tersebut terdapat dua pihak yang terlibat yaitu penyewa dan yang menyewakan.

Pengertian perjanjian sewa menyewa dijelaskan dalam ketentuan pasal 1548 BW, yaitu ; sewa menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang selama jangka waktu tertentu dan dengan pembayaran harga yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya.

Mengenai perjanjian sewa menyewa termuat dalam bab ketujuh buku III BW. Berlaku untuk segala macam sewa menyewa, mengenai semua jenis barang baik bergerak maupun tidak bergerak, baik memakai waktu tertentu maupun tidak memakai waktu. Disebutkannya pemakaian waktu tertentu dalam pasal 1548 bukan merupakan syarat mutlak untuk melakukan perjanjian sewa menyewa, karena dalam perjanjian sewa menyewa sebenarnya tidak perlu disebutkan berapa lama barang disewakan, asal sudah disetujui 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 telah diperjanjikan sebaliknya. Namun pasal ini ditujukan dan hanya dapat dipakai terhadap perjanjian sewa menyewa dengan jangka waktu

tertentu karena tidak 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 telah disewakannya itu. Sebaliknya kalau seseorang menyewakan barang tanpa adanya penetapan suatu waktu tertentu, sudah tentu ia dapat sewaktu-waktu menghentikan sewa.

Sewa menyewa seperti halnya perjanjian jual beli dan perjanjian-perjanjian pada umumnya, merupakan perjanjian konsensual dikatakan perjanjian itu sudah sah dan mengikat para pihak pada detik tercapainya kesepakatan bersama para pihak mengenai unsur pokok perjanjian yaitu barang dan harga. Dengan adanya kata sepakat dimaksudkan antara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak dimana kewajiban pihak yang satu menyerahkan barangnya untuk dinikmati dan pihak yang lain membayar harga sewa atas barang yang dinikmatinya.

Dalam perjanjian sewa menyewa barang yang diserahkan itu tidak untuk dimiliki tetapi hanya untuk dikuasai, dipakai dan dinikmati kegunaannya, sehingga penyerahan tersebut hanya bersifat penyerahan kekuasaan saja atas barang bukan pemindahan hak milik.

Subyek hukum dalam perjanjian sewa menyewa adalah pihak yang menyewakan dan pihak penyewa yang masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Subjek dalam perjanjian sewa menyewa bebas dapat berupa orang perseorangan maupun badan usaha baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum yang harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan.

Disamping subjek hukum juga ada objek hukum dari perjanjian sewa menyewa yaitu barang yang dalam perjanjiannya untuk disewakan kepada penyewa dan berupa harga sewa, dalam sewa menyewa tidaklah menjadi keberatan kalau harga sewa berupa barang atau jasa, maka dapat dikatakan obyek sewa menyewa adalah bebas, semua jenis barang baik yang bergerak maupun yang tidak 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.

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 atau jasa yang telah diberikan oleh pihak PT. TELKOM.

Pelaksanaan pada kewajibannya 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 beli itu adalah “benda” atau “zaak” yang disewakan, khususnya perangkat atau perlengkap[an yang digunakan sebagai media telekomunikasi, dan harga sewa (abonemen) sebagai kewajiban pelanggan

yang wajib dibayar setiap sebulan sekali, sehingga harga dan barang dapat dijadikan obyek dalam sewa beli.

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. Kedudukan Para Pihak.**

Dalam hal ini tentunya adalah 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 merasa dirugikan.

Didalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia definisi yuridis formal atas istilah “ Konsumen “ ditemukan pada Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yang menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingannya sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Adapun hak dan kewajiban dari konsumen itu sendiri diatur dalam Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 4 dan 5, yang isinya :

Hak konsumen adalah :

- Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan hak jaminan barang dan/atau jasa,
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan hukum dalam upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut,
- Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- Hak untuk mendapat perlakuan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,

- Hak – hak yang diatur peraturan perundang – undangan lainnya.

Kewajiban konsumen :

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan,
- Beritikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa,
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati,
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Undang–undang No.8 Tahun 1999 juga menyatakan siapa yang dimaksud dengan pelaku usaha, hal ini tercantum dalam pasal 1 ayat (3) yang menyebutkan pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan didalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama–sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Adapun batasan dan hak dari pelaku usaha dicantumkan dalam pasal 6 dan 7 Undang – undang No.8 Tahun 1999 ;

#### Hak pelaku usaha :

- Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik,
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
- Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

#### Kewajiban pelaku usaha :

- Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha,
- Memberikan informasi yang benar,
- Memperlakukan konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif,
- Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,

- Memberikan konsumen ganti rugi dan/atau pergantian atas kerugian yang ditimbulkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian atas kerugian karena barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian.

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

Pada transaksi jual beli jasa ini konsumen terlebih dahulu membayar uang muka pemasangan sambungan baru, yang kemudian dilanjutkan dengan membayar biaya beban (abonemen) perbulan ditambah dengan biaya pulsa yang dipakai ditambah pajak. 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 seperti yang telah diperjanjikan sebelumnya.

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.

### **BAB III**

#### **Upaya Perlindungan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Menurut Peraturan Perundang -Undangan Yang Berlaku**

Persoalan Konsumen merupakan persoalan sehari-hari yang ada didepan mata kita. Perlakuan pada konsumen diIndonesia dirasakan kurang memenuhi arti dalam memberikan kepuasan pada konsumen, hal ini bisa dilihat dari berapa konsumen yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan kiranya jenis layanan jasa telekomunikasi yang selama ini juga dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat konsumen.

Setidak-tidaknya hak dan kewajiban dari konsumen perlu diperhatikan oleh pihak PT.TELKOM selaku penyedia jasa. Seperti halnya yang tercantum dalam Undang-undang no.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti yang kita lihat dari bab terdahulu dapat dilihat bahwa kedudukan konsumen lebih lemah dibandingkan PT.TELKOM. Menyebabkan perlu adanya aturan khusus yang mengatur, sebagaimana telah dibahas dalam bab terdahulu bahwa dalam bisnis pelayanan jasa dibidang Telekomunikasi, perjanjian yang ada dibuat dalam bentuk baku yang sifatnya sepihak. Disamping itu konsumen harus memenuhi kewajibannya dan belum menerima secara langsung apa yang menjadi haknya. Pada sistem pelayanan jasa telekomunikasi PT.TELKOM menggunakan kontrak berlangganan untuk mengikat konsumen dengan ketentuan-ketentuan pendukung demi kejelasan identitas dari konsumen, hal ini dimaksudkan untuk

mengantisipasi konsumen yang beritikad tidak baik seperti halnya apabila ada konsumen yang sengaja menunggak pembayaran tagihan bulanan atas biaya pemakaian jasa telekomunikasi maka PT.TELKOM dapat melakukan upaya atas pelanggaran yang dilakukan pelanggan

Namun ketentuan atas kelalaian ataupun kesengajaan melakukan pelanggaran yang dilakukan oleh PT.TELKOM kurang diatur dalam perjanjian, maka terlihat kedudukan dari PT. TELKOM lebih kuat dari konsumen. Perlu diingat 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.

### **3.1. Ragam Pengaduan Oleh Konsumen**

Pada layanan jasa telekomunikasi jasa telekomunikasi yang diberikan oleh PT.TELKOM pada umumnya berkisar pada permasalahan :

- a. Kebocoran pulsa yang membuat rekening tagihan membengkak.

Sejumlah pelanggan PT Telkom resah akibat pencurian pulsa telepon yang mengakibatkan tingginya rekening yang harus dibayar. Kenaikan jumlah tagihan itu sungguh di luar dugaan, hingga puluhan kali lipat. Pasalnya, dalam *print out* terdapat sejumlah jasa *premium call* (japati). Padahal pelanggan merasa tidak pernah menggunakan, sehingga komplain.

Kepala PT Telkom Sumbono membenarkan ada laporan dari pelanggan tentang panggilan japati misterius itu. Menanggapi hal itu, pihaknya hanya berhak melakukan cek kabel kemudian melaporkan ke bagian regional<sup>13</sup>.

- b. Fasilitas tambahan seperti halnya Telkom Memo yang sering membuat kecewa pelanggan atau pemakai jasa.

Telkom Memo merupakan fasilitas pengalihan panggilan untuk penitipan pesan berupa voice maupun fax jika telepon sibuk atau tidak diangkat, disini pelanggan tidak perlu menambahkan perangkat tambahan. Adapun keterrangan berkait dengan fasulitas diatas dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut :<sup>14</sup>

#### **Manfaat**

- Nomor telepon dapat dihubungi walaupun sedang digunakan
- Dapat mengurangi pesan/panggilan yang hilang karena telepon sibuk atau tidak terjawab
- Dapat menerima beberapa pesan/panggilan dalam waktu bersamaan
- Tidak perlu menambahkan perangkat lain seperti answering machine
- Pesan yang masuk dapat diambil dari mana saja dengan memanggil nomer Telkom Memo dan password

#### **Cara Berlangganan**

Dapat menghubungi Service Point atau Call Center 147

#### **Cara penggunaan**

Ada dua jenis telkom memo yang dapat digunakan :

---

<sup>13</sup> [WWW.Suaramerdeka.com](http://WWW.Suaramerdeka.com), Pelanggan Resah Pulsa Dicuri untuk Japati, Rabu, 2 Mei 2001

<sup>14</sup> [WWW.plaza.com](http://WWW.plaza.com), Informasi Fasilitas Tambahan Telkom, 2 Des 2002

No.	Kondisi	Diaktifkan	Dimonaktifkan
1	Sibuk	*24*20001#	#24#
2	Jarang di rumah	*25*20002#	#25#

Untuk Pelanggan di Area :

Surabaya,Sidoarjo,Mojokerto,Jombang,Gresik,Malang,Pasuruan, Blitar

#### **Cara mengambil pesan Telkom Memo :**

1. Tekan nomor 20000
2. Password = No.Telepon#
3. No.Mailbox = Kode Area + No.Telepon#

Catatan :

1. Dengan menekan 20000 akan keluar voice yang merupakan panduan atau petunjuk bagi pelanggan untuk memilih perintah yang diinginkan  
Misal : tekan 1 untuk mengambil pesan, tekan 2 untuk ganti password, dll
2. Pelanggan diingatkan untuk tidak lupa passwordnya, karena pesan tidak akan bisa diambil.

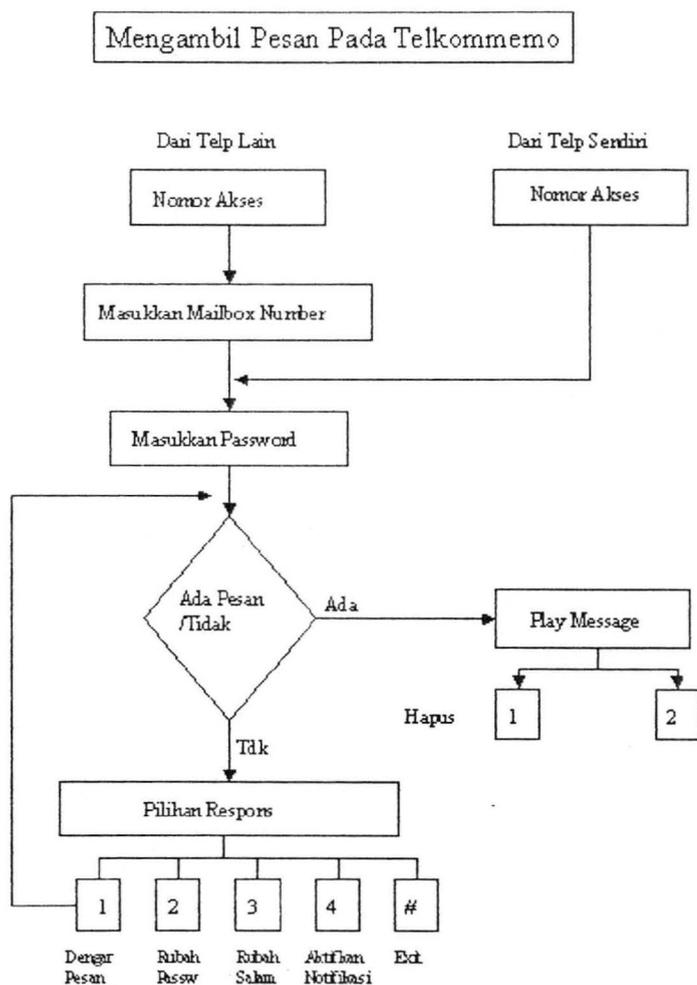
Untuk menjaga kerahasiaan pesan di TelkomMemo anda disarankan supaya mengganti password (minimal 4 digit) secara berkala dan untuk mengambil pesan yang tersimpan di TelkomMemo, anda hanya dikenakan tarif percakapan lokal

#### **T a r i f**

- Biaya Pasang Baru / Aktivasi : Gratis (selama teknis memungkinkan /

- masih ada mailbox yang kosong)
- Biaya Abonemen Bulanan : Gratis
- Biaya Penggunaan Pulsa: seperti pada telepon biasa

**Cara memasukkan dan mengambil pesan**



Memang harus diakui mesin ini berguna pada kondisi yang pas, namun sebaliknya bila tidak tepat malah akan menjadi fasilitas yang menyebalkan dan memboroskan.

Telkom Memo akan berguna bila kita tidak di rumah dan ingin mengetahui siapa saja yang menelepon. Namun dapat pula terjadi kita di rumah namun agak jauh dari pesawat telepon sehingga memerlukan waktu yang melebihi 7 kali bunyi sehingga masuk ke mesin. Bagi penelepon hal itu memboroskan uang.

Terutama bagi penelepon dari wartel umum akan mengeluarkan uang minimal Rp 250 padahal yang dihubungi ada di rumah. Sebaliknya bagi penerima sudah berlari ke pesawat, telepon sudah tidak tersambung karena sudah masuk mesin. Untuk menghindari kerugian saya mengusulkan, fasilitas Telkom Memo dapat dihidupmatikan dengan menekan nomor \*222#.

Bila akan bepergian fasilitas ini baru kita pasang sedang kalau di rumah dapat dimatikan. Kalau sistem ini tidak dapat dipenuhi paling tidak diberikan waktu tenggang yang lebih lama.

Dengan demikian ada cukup waktu untuk mengangkat telepon bila lokasi pesawat agak jauh. Munculnya kontroversi karena kadang baru nada ke-4 diangkat, sudah masuk mesin dan tanpa adanya sosialisasi yang cukup.

c. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan PT.TELKOM

Dalam praktek lapangan sering ditemui pelayanan akan gangguan yang dialami pihak konsumen cenderung lambat dalam hal penanganannya, sebenarnya hal ini merupakan hak dari konsumen atas kewajiban yang telah dipenuhinya.

Dari bentuk aduan yang dikemukakan diatas terlihat posisi konsumen merasa dirugikan dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh PT.TELKOM dirasa kurang maksimal.

Ketidak seimbangan atau gangguan pada kepentingan pihak konsumen yang baik cepat atau lambat akan membawa pengaruh pada pihak lainnya. Hal ini disebabkan karena konsumen merupakan komponen yang sangat penting dalam proses pelayanan jasa diatas, demikian juga sebaliknya.

Namun sebagai pihak yang mempunyai posisi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sering sekali pihak konsumen kurang mendapat perlindungan. Sehingga pihak konsumenlah yang pertama kali merasa dirugikan atas kualitas barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditawarkan dalam perjanjian. Padahal konsumen merupakan pihak yang mempunyai peran penting dan menentukan dalam pembinaan modal yang diperlukan pelaku usaha dalam pengembangan usahanya dan untuk menggerakkan roda perekonomian bangsa.

Demi kepastian hukum mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas gangguan yang dialaminya, maka lebih tepat apabila konsumen menempuh jalur hukum seperti termaktub dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku. Yang mana tercantum dalam *Undang-undang No. 36 Tahun 1999 munganut asas kepastian hukum*, Asas kepastian hukum berarti bahwa pembangunan telekomunikasi khususnya penyelenggaraan telekomunikasi harus didasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum baik bagi para investor, penyelenggara telekomunikasi, maupun kepada pengguna telekomunikasi.

Apabila nantinya terjadi sengketa konsumen, maka secara sukarela para pihak dapat memilih cara-cara penyelesaian sengketa seperti halnya yang

tercantum dalam pasal 45 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

### **3.2. Cara Penyelesaian Sengketa Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Menurut Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.**

Sebelum para pihak yang bersengketa menentukan pilihan cara penyelesaian sengketa antara mereka, ada kewajiban yang harus dilakukan dengan segera oleh pelaku usaha yakni mengontrol produknya yang dapat merugikan kepentingan konsumen. Setelah itu barulah ia dapat melakukan perundingan dengan konsumen mengenai cara apa yang akan mereka gunakan untuk menyelesaikan sengketa mereka. Namun ada baiknya jika para pihak menempuh cara non litigasi terlebih dahulu. Kemungkinan besar cara ini bisa menjadi cara penyelesaian yang efektif dan efisien, karena sangat menghemat waktu tenaga dan biaya yang dikeluarkannya. Selain itu dengan menggunakan cara non litigasi baik itu negosiasi, mediasi maupun arbitrase hubungan antara kedua belah pihak yang bersengketa akan tetap baik, karena disini diutamakan penyelesaian secara win-win solution yang artinya seluruh kepentingan para pihak akan terpenuhi tanpa adanya saling menjatuhkan yang kerap terjadi di pengadilan (litigasi). Citra atau nama baik pelaku usaha akan terjaga dengan syarat akan menjamin hal itu tidak terjadi lagi. Sedangkan disisi lain pihak konsumen mendapat ganti rugi yang

sesuai dengan kerugian yang dideritanya. Juga mengenai bentuk non litigasi yang akan digunakan oleh para pihak menentukannya sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada dan berdasarkan pada kesepakatan bersama.

Cara non litigasi ini sangat dianjurkan untuk dipakai para pihak dalam penyelesaian sengketa berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan diatas. Kemudian mengenai bentuknya dapat ditentukan sendiri sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada dengan berdasar pada kesepakatan bersama. Namun ada kalanya cara ini tidak dapat digunakan karena tidak tercapainya kesepakatan bersama mengenai besar dan bentuk dari ganti rugi, konsumen dapat langsung memakai cara litigasi dengan jalan mengajukan gugatan ke pengadilan baik secara individual maupun kelompok/class action.

Adapun dasar hukum melakukan class action yaitu peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2002 tentang acara gugatan perwakilan kelompok. Yang dimaksud dengan gugatan class action menurut pasal 1 huruf (a) Peraturan Mahkamah Agung adalah suatu tata cara pengajuan gugatan dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok untuk mengajukan gugatan baik untuk diri sendiri atau diri-diri mereka sendiri yang sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud.

Dengan adanya pengaturan tentang gugatan secara perwakilan atau class action ini maka para konsumen yang merasa dirugikan dapat lebih mengefektifkan serta mengefisiensikan waktu, biaya dan tenaga yang dikeluarkan

karena gugatannya telah diwakilkan oleh orang lain yang tentunya juga memiliki fakta dan dasar hukum serta tergugat yang sama.

Berbagai macam pengaduan yang ditampung oleh pihak penyedia jasa melalui sebuah sarana yang ia sediakan bagi konsumen, yaitu Devisi Pengaduan. Tempat ini mempunyai fungsi sebagai wadah penampungan atas aduan akan ketidakpuasan dari konsumen juga sebagai sarana informasi terhadap pertanyaan-pertanyaan dari pihak konsumen seputar mengenai pelayanan jasa telekomunikasi. Dalam usaha memberikan tanggapan atas aduan yang diadukan konsumen pada umumnya dilakukan secara langsung, maksudnya adalah dalam menanggapi pihak penyedia jasa langsung menemui konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, yang pada umumnya diselesaikan secara kekeluargaan (non litigasi) mengingat alasan yang dikemukakan sebelumnya diatas.

Penyediaan sarana pelayanan atas aduan konsumen dan pemberian tanggapan tersebut telah menunjukkan adanya upaya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan bagi konsumen. Oleh karena itu pihak penyedia jasa harus mengusahakan penyelesaian sengketa dengan konsumen diharapkan semaksimal mungkin memberikan responnya, sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen. Mengingat kedudukan konsumen lemah karena perjanjian yang ada merupakan *perjanjian sepihak* penulisannya juga kurang lengkap dan apabila ada perbaruan baik itu sarana maupun prasarana dalam pemakaian jasa telekomunikasi tidak ada perbaruan perjanjian tertulis, hanya berupa pengumuman melalui media masa atau pemberitahuan secara lisan melalui pesawat telephon sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak dirasakan

juga kurang jelas, dan mengenai upaya hukum perlindungan konsumen apabila terjadi sengketa dapat dilihat lebih lanjut pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **3.2.a. Penyelesaian Menurut Undang-undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.**

Dalam Undang-undang ini, terdapat 17 (tujuh belas) pengertian umum yang digunakan sebagai acuan dalam memaknai dan memahami seluruh ketentuan batang tubuh Undang-undang Telekomunikasi sebagaimana tercantum dalam pasal 1 Undang-undang No.36 Tahun 1999, Ketujuhbelas pengertian umum itu adalah sebagai berikut:

- Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya;
- Alat telekomunikasi adalah setiap alat perlengkapan yang digunakan dalam bertelekomunikasi;
- Perangkat telekomunikasi adalah sekelompok alat telekomunikasi yang memungkinkan bertelekomunikasi ;
- Sarana dan prasarana telekomunikasi adalah segala sesuatu yang memungkinkan dan mendukung berfungsinya telekomunikasi;
- Pemancar radio alat telekomunikasi yang menggunakan dan memancarkan gelombang radio;
- Jaringan telekomunikasi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan

kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi;

- Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi;
- Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Swasta, Instansi Pemerintah dan Instansi Pertahanan Keamanan Negara;
- Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak;
- Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan telekomunikasi dan atau yang tidak berdasarkan kontrak;
- Pengguna adalah pengguna dan pemakai;
- Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
- Penyelenggaraan telekomunikasi khusus adalah penyelenggaraan telekomunikasi yang sifat, dan pengoperasiannya khusus;

- Interkoneksi adalah keterhubungan antarjaringan telekomunikasi dari penyelenggara jaringan telekomunikasi yang berbeda;
- Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang telekomunikasi.

Didalam Undang-undang No. 36 Tahun 1999 juga mengatur tentang hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan jasa telekomunikasi dan masyarakat yang termaktub dalam pasal sampai dengan pasal, berikut ini isi pasal dan penjelasan atas pasal diatas sebagai berikut :

Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai Pemerintah. Yang dimaksud dengan memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan atau bangunan yang dimiliki/dikuasai oleh Pemerintah adalah kemudahan yang diberikan kepada penyelenggara telekomunikasi. Pemanfaatan atau pelintasan tanah negara dan atau bangunan ini berlaku pula terhadap sungai, danau, atau laut, baik permukaan maupun dasar. Pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instansi pemerintah yang dimaksud adalah instansi yang secara langsung menguasai, memiliki, dan atau menggunakan tanah dan atau bangunan.

Untuk memudahkan penyelenggaraan pembangunan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan atau

bangunan milik perseorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah terdapat persetujuan di antara para pihak. Yang dimaksud dengan perseorangan adalah orang seorang dan atau badan hukum yang secara langsung menguasai, memiliki dan atau menggunakan tanah dan atau bangunan yang dimanfaatkan atau dilintasi.

Namun demikian, dalam rangka memberi perlindungan hukum terhadap hak milik perseorangan, maka pemanfaatannya harus mendapat persetujuan para pihak. Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Ganti rugi yang dimaksud adalah penyelenggara telekomunikasi diberikan kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahan penyelenggara telekomunikasi. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.

Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Cara-cara tersebut dimaksudkan sebagai upaya bagi para pihak untuk mendapatkan penyelesaian dengan cara cepat. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut di atas tidak berhasil, maka dapat diselesaikan melalui pengadilan.

Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi masih akan diatur dengan Peraturan Pemerintah. Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. Kewajiban pelayanan universal (*universal service obligation*) merupakan kewajiban penyediaan jaringan telekomunikasi oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi agar kebutuhan masyarakat terutama di daerah terpencil dan atau belum berkembang untuk mendapatkan akses telepon dapat dipenuhi. Dalam penetapan kewajiban pelayanan universal, pemerintah memperhatikan prinsip ketersediaan pelayanan jasa telekomunikasi yang menjangkau daerah berpenduduk dengan mutu yang baik dan tarif yang layak. Kewajiban pelayanan universal terutama untuk wilayah yang secara geografis terpencil dan yang secara ekonomi belum berkembang serta membutuhkan biaya pembangunan tinggi termasuk di daerah perintisan, pedalaman, pinggiran, terpencil, dan atau daerah yang secara ekonomi kurang menguntungkan. Kewajiban membangun fasilitas telekomunikasi untuk pelayanan universal dibebankan kepada penyelenggara jaringan telekomunikasi tetap yang telah mendapatkan izin dari pemerintah berupa jasa Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ) dan atau jasa sambungan lokal. Penyelenggara jaringan telekomunikasi lainnya di luar kedua jenis jasa di atas diwajibkan memberikan kontribusi. Kontribusi pelayanan universal ini berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan atau kompensasi lain. Kompensasi lain sebagaimana dimaksud dalam kewajiban pelayanan universal adalah kontribusi biaya untuk

pembangunan yang dibebankan melalui biaya interlokal. Ketentuan kontribusi pelayanan universal masih akan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

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

- perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
- peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan
- pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi. Pencatatan pemakaian jasa telekomunikasi merupakan kewajiban penyelenggara yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berlaku hanya untuk pelayanan jasa telepon Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ) dan Sambungan Langsung Internasional (SLI) sepanjang diminta oleh pengguna jasa telekomunikasi. Perekaman pemakaian jasa telekomunikasi adalah rekaman rincian data tagihan (*billing*), yang digunakan untuk membuktikan pemakaian jasa telekomunikasi. Apabila pengguna memerlukan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya. Ketentuan mengenai pencatatan atau perekaman pemakaian jasa telekomunikasi masih akan diatur dengan Peraturan Pemerintah. Selain dari kewajiban sebagaimana diurai di atas, penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunanya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi. Bila jaringan telekomunikasi terhubung dengan beberapa jaringan

lain yang menyelenggarakan jasa yang sama, maka pengguna jaringan tersebut harus dijamin kebebasannya untuk memiliki salah satu dari jaringan yang terhubung tadi melalui penomoran yang ditentukan. Pada dasarnya pengguna berhak memiliki penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi untuk menyalurkan hubungan telekomunikasinya. Dalam pelaksanaannya penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi dapat mengubah rute hubungan dari pengguna jaringan penyelenggara lain tanpa sepengetahuan pengguna. Apabila terjadi, hal di atas bertentangan dengan prinsip persaingan sehat yang dapat merugikan baik bagi penyelenggara maupun bagi pengguna.

Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut;

- keamanan negara;
- keselamatan jiwa manusia dan harta benda;
- bencana alam;
- marabahaya; dan atau
- wabah penyakit.

Pengiriman informasi adalah tahap awal dari proses bertelekomunikasi, yang dilanjutkan dengan kegiatan penyaluran sebagai proses antara dan diakhiri dengan kegiatan penyampaian informasi untuk penerimaan pihak yang dituju. Prioritas pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi yang akan ditetapkan oleh pemerintah antara lain berita tentang musibah.

Penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum,

kesusilaan, keamanan, atau ketertiban umum. Penghentian kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi dapat dilakukan oleh pemerintah setelah diperoleh informasi yang patut diduga dengan kuat dan diyakini bahwa penyelenggaraan telekomunikasi tersebut melanggar kepentingan umum, kesusilaan, keamanan, atau ketertiban umum. Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi :

- akses ke jaringan telekomunikasi; dan atau
- akses ke jasa telekomunikasi; dan atau
- akses ke jaringan telekomunikasi khusus.

Kemudian dalam pasal 45 Undang-undang No.36 Tahun 1999 juga mengatur mengenai sanksi administratif Ada dua belas ketentuan dalam undang-undang ini yang dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin, yang dilakukan setelah diberi peringatan tertulis. Pengenaan sanksi administrasi dalam ketentuan ini dimaksudkan sebagai upaya pemerintah dalam rangka pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan telekomunikasi. Keduabelas alasan yang dapat dikenai sanksi administratif itu adalah terhadap:

1. setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi yang tidak memberikan kontribusi dalam pelayanan;
2. penyelenggara telekomunikasi tidak memberikan catatan atau rekaman yang diperlukan pengguna;
3. penyelenggara jaringan telekomunikasi yang tidak menjamin kebebasan penggunanya

- memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi;
4. penyelenggara telekomunikasi yang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan, atau ketertiban umum;
  5. penyelenggara jaringan telekomunikasi yang tidak menyediakan interkoneksi apabila diminta oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi lainnya;
  6. penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi yang tidak membayar biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi yang diambil dari prosesntase pendapatan;
  7. penyelenggara telekomunikasi khusus untuk keperluan sendiri dan keperluan pertahanan keamanan negara yang menyambungkan telekomunikasinya ke jaringan penyelenggara telekomunikasi lainnya;
  8. penyelenggara telekomunikasi khusus untuk keperluan penyiaran yang menyambungkan telekomunikasinya ke penyelenggara telekomunikasi lainnya tetapi tidak digunakan untuk keperluan penyiaran;
  9. pengguna spektrum frekuensi radio dan orbit satelit yang tidak mendapat izin dari Pemerintah;
  10. pengguna spektrum frekuensi radio dan orbit satelit yang tidak sesuai dengan peruntukannya dan yang saling mengganggu.
  11. Pengguna spektrum frekuensi radio yang tidak membayar biaya penggunaan frekuensi, yang besarnya didasarkan atas penggunaan jenis dan lebar pita frekuensi;

12. Pengguna orbit satelit yang tidak membayar biaya hak penggunaan orbit satelit.

### **3.2.b.Cara Penyelesaian Sengketa Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Dengan berlakunya Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 dan diberlakukan 1 Tahun kemudian tampaknya merupakan salah satu harapan bagi terwujudnya wacana baru mengenai hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha.

Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan Undang-undang perlindungan konsumen memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dalam pasal 45 ayat 4 menyebutkan, "jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa." Ini berarti penyelesaian didepan pengadilan dapat dilaksanakan apabila tidak dapat ditempuh dengan jalan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pada Undang-undang Perlindungan Konsumen ini terlihat jelas mana yang disebut hak dan mana yang disebut kewajiban kedua belah piak baik itu konsumen atau pelaku usaha, hubungan itu diatur dalam pasal 4 sampai dengan 7 Undang-undang No.8 Tahun 1999.

Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau dengan kata lain upaya perdamaian dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hanya saja putusan majelis dari BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai dengan ketentuan dalam pasal 54 ayat 3 undang-undang perlindungan konsumen. Kata final ini berarti tidak ada upaya banding dan kasasi atas putusan yang telah diterbitkan, yang ada hanyalah keberatan atas putusan yang disampaikan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah para pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut. Didalam Undang-undang ini yang kepentingannya dilindungi adalah konsumen yang mempunyai itikad baik, dengan adanya kewajiban pelaku usaha maka PT. TELKOM selaku pelaku usaha wajib untuk melaksanakan kewajibannya. Konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan mempunyai hak atas kenyamanannya dari PT.TELKOM tanpa gangguan yang berarti. Namun pengaturan yang ada dalam undang-undang ini tidaklah mengatur secara spesifik mengenai perlindungan konsumen pengguna jaringan telekomunikasi.

Berkaitan dengan pengaduan atas kurang maksimalnya pelayanan pelaku usaha pada konsumen, maka setiap konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya (pasal 4 huruf d Undang-undang No.8 tahun 1999) dan berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (pasal 4 huruf g undang-undang No.8 Tahun 1999), hak konsumen tersebut harus diberikan dengan adanya kewajiban dari PT.TELKOM selaku pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan sebagainya yang mempunyai

hubungan dengan hak atas pelayanan pada konsumen (pasal 7 huruf b Undang-undang No. 8 Tahun 1999) termasuk memperlakukan konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif (pasal 7 huruf c undang-undang No. 8 Tahun 1999).

Sementara itu saya sependapat dengan apa yang dikemukakan oleh Sudaryatmo mengenai tiga faktor penentu cepat atau lambat tanggapan atas aduan dan keluhan dari konsumen, antara lain :

1. Siapa pengadu

Apabila ada Pengadu seorang figur publik maka akan cepat mendapatkan tanggapan berbeda dengan konsumen biasa.

2. Kepada siapa mengadu

Apabila Pengadu mempunyai akses keatas dari perusahaan Telekomunikasi maka akan mendapat tanggapan yang beda dibandingkan mengadu di layanan konsumen.

3. Dalam situasi apa mengadu

Apabila konsumen mendapat kesempatan untuk mengutarakan keluhan dalam suatu acara yang diliput puluhan media masa, maka perusahaan Telekomunikasi tidak mau berspekulasi untuk tidak memberikan tanggapan yang manis-manis pada konsumen.<sup>15</sup>

PT.TELKOM disini wajib bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen yang disebabkan penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan/atau diperdagangkan Pasal 19 ayat (1) undang-undang No. 8 Tahun 1999). Ketentuan itu tidak berlaku

---

<sup>15</sup> Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, Cet II, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1999, h.17

apabila PT.TELKOM dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahannya melainkan atas kesalahan konsumen (Pasal 19 Ayat (5) Undang-undang No.8 Tahun 1999). Pembuktian atas ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi tersebut merupakan beban dan tanggung jawab PT.TELKOM selaku pelaku usaha (Pasal 28 Undang-undang No.8 Tahun 1999).

## **BAB IV**

# **PENUTUP**

*Karunia  
Fotocopy & Penjilidan*

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

- a. Dalam praktek yang ada, perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak antara PT.TELKOM dan pelanggan merupakan perjanjian yang sifatnya baku, yang isi dan formatnya ditentukan sepihak oleh pihak PT.TELKOM. Disini pelanggan hanya tinggal menyetujui atau tidak dari isi perjanjian tersebut dengan menandatangani perjanjian yang diberikan PT.TELKOM. Sehingga dalam hal ini menyebabkan lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan PT.TELKOM. Perjanjian yang dibuat selain perjanjian jual beli juga merupakan perjanjian sewa menyewa.
- b. Kedudukan konsumen yang lemah perlu mendapatkan perlindungan hukum khususnya bagi pelanggan selaku konsumen jasa telekomunikasi via telephon. Sebagian diatur dalam Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi. PT.TELKOM wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen sesuai dengan kemampuannya. Sementara itu didalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan era baru dalam dunia konsumen atau pelaku usaha, hanya saja dalam undang-undang ini pengaturannya masih bersifat umum yakni mengenai perlindungan konsumen disegala bidang. Didalam undang-undang perlindungan konsumen ini menganut beban pembuktian terbalik.

Sementara itu didalam Undang-undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi terdapat sanksi administratif dan sanksi pidana. Tidak semua pengaduan konsumen juga mendapatkan tindak lanjut dari perusahaan telekomunikasi, dalam hal ini dikarenakan pertumbuhan konsumen yang pesat yang tidak diimbangi dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung maupun kinerja dalam penanganan pengaduan.

#### 4.2. Saran

- a. Dengan perjanjian bentuk baku ini ditambah kurangnya informasi pada konsumen tentang penambahan fasilitas dan tidak dibentuknya suatu perjanjian tertulis sebagai kelanjutan dari pemasangan atau penggunaan atau pengaktifan fasilitas tambahan mengakibatkan kedudukan antara PT.TELKOM dan pelanggan tidak eimbang, disini kedudukan konsumen lebih lemah, sehingga dalam haini sangatlah rawan aka konflik antara kedua belah pihak. Maka sebaiknya pihak PT.TELKOM memberikan informasi yang cukup pada konsumen dan sosialisasi secara lagsung atas penambahan fasilitas pada konsumen yang sebaiknya dimuat dalam perjanjian tertulis.
- b. Konsumen sebaiknya dalam menghadapi gangguan yang ada sebaiknya langsung kebagian pengaduan apabila gangguan yang ada menimbulkan kerugian baik itu materi maupuin yang non materi. Disini PT.TELKOM wajib mengantisipasi terjadinya gangguan secara maksimal dengan menyiapkan sarana dan prasarana perunjang dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Kemudian dirasa perlu adanya pengaturan khusus sebagai

pelaksana dari Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur perlindungan konsumen pemakai dan/atau pengguna jasa telekomunikasi.

## Daftar Pustaka

### Buku :

Dedi Supriadi, Era Baru Bisnis Telekomunikasi, STTTelkom dan Rosda Jaya Putra, Bandung, 1996

J.H.Nieuwenhuis, Pokok-pokok Hukum Perikatan, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985

Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan XII, Intermasa, 1979

Subekti.R., Tjitrosudibio.R., Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ( Burgerlijk Wetboek ), Cetakan XXVII, PT Pradnya Paramita, 1995

Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, Cetakan II, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1999

Sutan Remy Sjahdeni, Kebebasan berkontrak dan Perlindungan yang seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, Institusi Bank Indonesia, Jakarta, 1993

### Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

### Situs Internet :

WWW.Suamamerdeka.com, Pelanggan Resah Pulsa Dicuri untuk Japati, Rabu, 2 Mei 2001

WWW.plaza.com, Informasi Fasilitas Tambahan Telkom, 2 Des 2002