

SKRIPSI

TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM TERHADAP PELANGGAN TELEPON RUMAH (STUDI KASUS DI KANDATEL SURABAYA BARAT)



MARISA TAMARA AFTARI

030211446 U

MINAT STUDI HUKUM BISNIS

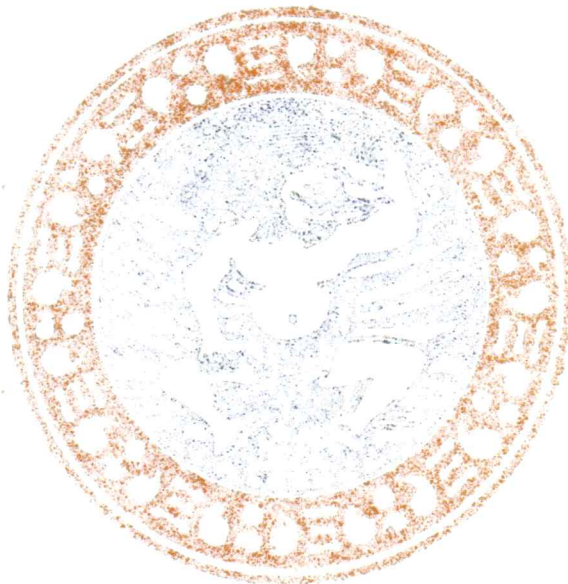
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SURABAYA

2005

SKRIPSI

TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM TERHADAP
PELANGGAN TELEPON RUMAH
(STUDI KASUS DI KANDATEL SURABAYA BARAT)



MARISA TAMARA AFTARI

03021446 U

MINAT STUDI HUKUM BISNIS

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2002

**TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM TERHADAP
PELANGGAN TELEPON RUMAH
(KAJIAN DI KANDATEL SURABAYA BARAT)**

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing,



Bambang Sugeng Ariadi .S., S.H., M.H.
NIP. 132 049 476

Penyusun,



Marisa Tamara A
NIM. 030211446 U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

1. 1990年12月15日，在北京市公安局刑侦处，
 2. 1990年12月15日，在北京市公安局刑侦处，
 3. 1990年12月15日，在北京市公安局刑侦处，

1970042

1. The Government of the Republic of the Philippines, through the Department of Education, Office of the Secretary, Division Office - Marikina City, has received a request from the Department of Education, Office of the Secretary, Division Office - Marikina City, for the purpose of conducting a research study on the impact of the implementation of the K-12 Education Program in the Marikina City Schools Division Office.

...and the

the 1990s, the number of people in the world who are under 15 years of age is expected to increase from 1.1 billion to 1.5 billion. The number of people aged 65 and over is expected to increase from 200 million to 400 million. The number of people aged 15 and over is expected to increase from 3.5 billion to 4.5 billion. The number of people aged 15 and over is expected to increase from 3.5 billion to 4.5 billion. The number of people aged 15 and over is expected to increase from 3.5 billion to 4.5 billion.

1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 2680, 26

1994.03.4 402 1994.02.28
59 401 1994.02.28

000000000000

1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 26

1998

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji
Pada hari Jumat, tanggal 30 Desember 2005**

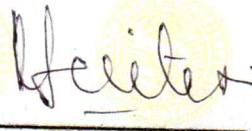
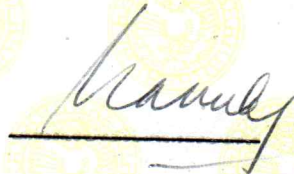
Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Dr. Y. Sogar Simamora, S.H., M.Hum.

Anggota : 1. Bambang Sugeng Ariadi .S., S.H., M.H.

2. Naniek Endang Wrediningsih, S.H.

3. Gianto Al Imron, S.H., M.H.



***Jika Allah yang kamu tuju, maka kemuliaan akan datang dan
mendekat kepadamu, serta segala keutamaan akan
menghampirimu. Kemuliaan sifatnya mengikuti. Artinya, jika kamu
menuju Allah, kemuliaan akan mengikutimu. Tapi jika kamu hanya
mencari kemuliaan Allah akan meninggalkanmu. Jika kamu telah
menuju Allah kemudian tergoda untuk mencari kemuliaan selain
bersama Allah, maka Allah dan kemuliaannya akan pergi
meninggalkanmu.***

(Ibnul Qayyim, Al-fawaid)

***Tumbuhkanlah kebaikan ke dalam segala sesuatu dan kita akan
menemukan yang akan membuat kita tumbuh***

(Cameron Lame)

***Perbedaan antara sekolah dengan kehidupan, di sekolah kita diberi
pelajaran lalu diuji, dalam kehidupan, kita diberi ujian yang
memberi kita pelajaran***

(The Lion)

***Jika kita tidak bisa hebat karena bakat, menangkan dengan ikhtiar
dan do'a***

***Berjuanglah untuk segala sesuatu yang menurut kata hati kita baik,
karena sesuatu tersebut akan menjadi berarti jika kita
mendapatkannya dengan kerja keras dan do'a yang tidak putus-
putusnya***

*Do all the good you can,
In all the ways you can,
In all the places you can,
At all times you can,
To all the people you can,
As long as ever you can*
(John Weisley)

The law helps those that are awake, not those that sleep
(Paciolo)

If we want to have a good friend, we need to be a good friend
(Hermine Hartley)

Make happy those who are near, and those who are far will come

Dengan segenap rasa cinta kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada Alm. Papa dan Alm. Kakek saya, serta seluruh keluarga saya tercinta atas do'a restu, kasih sayang dan bimbingannya yang tulus kepada saya dalam kehidupan ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi kita semua. Amien.



(Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada sumber dari segala suara-suara hati yang bersifat mulia, sumber ilmu pengetahuan, sumber segala kebenaran, Sang Maha Cahaya, Penabur cahaya ilham, pilar nalar kebenaran dan kebaikan yang terindah, Sang Kekasih tercinta yang tak terbatas pencahayaan cinta-Nya bagi umat-Nya, Allah Subhanau Wa Ta'ala atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Tanggung Gugat PT. Telkom Terhadap Pelanggan Telepon Rumah (Kajian di Kandatel Surabaya Barat)". Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Airlangga Surabaya.

Saya menyadari masih banyak kelemahan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, namun saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik. Harapan saya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari adanya bantuan semua pihak, baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, saya sampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya.

•

Dalam kesempatan ini, saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta, Papa (Alm) Eman Biharman dan Mama Levina Bonita Lantu. Atas izin Allah Subhahahu Wa Ta'Ala dan karena Papa dan Mama, saya dapat terlahir di dunia ini, sehingga dapat merasakan dan memahami betapa indahnya jalan yang berliku di dalam kehidupan ini. Untuk Papa, saya memang belum pernah berjumpa dengan Papa, hanya do'a tulus yang tiada henti-hentinya dan pembuktian menjadi yang terbaik, yang dapat saya lakukan untuk Papa. Untuk Mama, saya yakin Mama akan selalu mencintai, menyayangi dan selalu mendo'akan saya.
2. Kakek (Alm) dan Nenek saya tercinta, Kakek H. Haroen Soemawinata (Alm) dan Nenek Titi Rohnastiti, atas segala cinta kasih, dukungan dan do'a yang tulus. Kakak saya tercinta, Myrna Recy Trovita, S.H., atas semuanya. Mari kita berusaha menjadi yang terbaik, selalu bersemangat meraih semua cita-cita dan harapan demi masa depan kita semua.
3. Keluarga besar Om Ir. Herdi, M.M., tercinta, atas cinta, kasih sayang, semangat, dukungan, dan do'a tulus yang tidak putus-putusnya.
4. Keluarga besar Pak De Ir. Maswar Patuh Priyadi tercinta, atas cinta, kasih sayang, semangat, dukungan, dan do'a tulus yang tidak putus-putusnya.
5. Bapak H. Machsoen Ali, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah	1
2. Penjelasan Judul	6
3. Alasan Pemilihan Judul	7
4. Tujuan Penelitian	8
5. Metode Penulisan	8
a. Pendekatan Masalah	9
b. Sumber Bahan Hukum	9
c. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	10
d. Analisis Bahan Hukum	11
6. Pertanggungjawaban Sistematika	12

BAB II TERJADINYA PERJANJIAN ANTARA PARA PIHAK

1. Proses Terjadinya Hubungan Hukum antara PT. Telkom Divre
V Kandatel Surabaya Barat dengan Pelanggan Telepon 15
2. Hak dan Kewajiban Para Pihak 23

BAB III TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM DIVRE V KANDATEL SURABAYA BARAT

1. Terjadinya Kerusakan Pada Saluran Pesawat Telepon
Pelanggan 31
2. Alur Dan Proses Pengaduan di PT. Telkom Divre V Kandatel
Surabaya Barat 41
3. Batas Tanggung Gugat PT. Telkom Divre V Kandatel
Surabaya Barat 45
4. Penyelesaian Ganti Kerugian Oleh PT. Telkom Divre V
Kandatel Surabaya Barat 48

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan 54
2. Saran 55

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

BAB II TERJADINYA PERJALAN ANTARA PIRAH

1. Proses Terjadinya Hubungan Hukum antara PT. Telkom Divate	
V Kandatel Surabaya Barat dengan Pelanggan Telkom	15
2. Hak dan Kewajiban Para Pihak	23

BAB III TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM DIVATE V KANDATEL

SURABAYA BARAT

1. Terjadinya Kerusakan Pada Saluran Pesawat Telkom	
Pelanggan	31
2. Alur Dan Proses Pengaduan di PT. Telkom Divate V Kandatel	
Surabaya Barat	41
3. Batas Tanggung Gugat PT. Telkom Divate V Kandatel	
Surabaya Barat	43
4. Penyelidikan Ganti Kerugian Oleh PT. Telkom Divate V	
Kandatel Surabaya Barat	48

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan	54
2. Saran	55

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Perkembangan dunia teknologi saat ini sudah sangat pesat. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak dalam segala aspek kehidupan manusia di dunia. Salah satu hal yang berkembang sangat pesat dan menjadi pemicu dari perkembangan yang ada adalah komunikasi. Selain itu, perkembangan yang terjadi dalam dunia informasi juga menjadi hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan, sehingga pada akhirnya komunikasi tidak dapat ditawar lagi dan menjadi bagian yang sangat penting dalam melengkapi kehidupan manusia di dunia¹.

Terjadinya perkembangan dalam telekomunikasi telah memperkaya teknologi informasi, keduanya menghasilkan jenis-jenis layanan baru yang sebelumnya tidak pernah terbayangkan. Layanan-layanan baru ini pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan segala informasi yang disajikan dalam berbagai macam bentuk². Karena manusia menerbitkan dan menerima informasi dengan menggunakan inderanya (mata, hidung, telinga, dan mulut), maka pelayanan inipun berupaya menyajikan segala informasi dalam berbagai macam kombinasi bentuk³.

¹ www.google.com, **Perkembangan Teknologi**, 1 Mei 2005

² <http://maswig.blogspot.com>, **Perkembangan Telekomunikasi**, 15 Mei 2005

³ **Ibid**

Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi yang ditandai dengan kehadiran sejumlah piranti komunikasi yang mutakhir, membuat setiap orang mengolah, memproduksi, serta mengirimkan maupun menerima segala macam bentuk pesan komunikasi, di mana saja dan kapan saja, seolah-olah tanpa mengenal batasan dan juga waktu. Sekarang ini dunia seakan tidak ada batasannya lagi, karena manusia dapat berhubungan satu sama lain dengan begitu mudah dan dengan cepat setiap waktu kapanpun mereka mau⁴.

Saat ini kebutuhan masyarakat akan adanya sarana-sarana komunikasi menjadi sangatlah penting, karena dengan adanya sarana-sarana komunikasi tersebut dapat mempermudah terjadinya dan terjalinnya suatu hubungan komunikasi dalam masyarakat dimanapun berada. Kemudahan lain yang dapat diperoleh setiap orang dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih adalah setiap orang dapat mengetahui berbagai macam berita, baik yang sudah terjadi ataupun yang sedang terjadi baik berita dari dalam negeri dan luar negeri.

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang sangat pesat, khususnya telekomunikasi dan teknologi informasi pada akhirnya merubah hubungan sosial kemasyarakatan⁵. Hal ini tidak dapat dihindari, karena kemampuan perkembangan teknologi tersebut dalam memasuki berbagai aspek kehidupan manusia.

Apalagi, jaringan komunikasi yang tersedia di Indonesia sekarang ini tidak hanya digunakan untuk keperluan berbicara atau berkomunikasi saja, tetapi

⁴ www.republika.co.id, **Manusia dan Lingkaran Informasi**, 17 Januari 2003

⁵ www.google.com, **op. cit.**, H. 1

juga sudah dilengkapi dengan fasilitas multimedia seperti mengakses jaringan melalui internet⁶.

Demikian pentingnya komunikasi dan informasi baik itu informasi mengenai dunia bisnis, hiburan, ilmu pengetahuan, hukum, keamanan, sosial dan budaya, maupun politik, maka tidaklah mengherankan jika jumlah permintaan sambungan pesawat telepon sampai saat ini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

PT. Telkom adalah merupakan suatu wadah tunggal penyelenggara layanan jasa telekomunikasi di Indonesia. Dengan berbentuk Perseroan Terbatas, maka tujuan utama dari PT. Telkom adalah untuk mencari keuntungan (profit oriented), disamping bertujuan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. PT. Telkom melakukan kerja sama dengan media massa, masyarakat telekomunikasi, YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dan juga bentuk kerja sama lainnya, misalnya dalam bentuk wartel (Warung Telekomunikasi) untuk telepon dan juga warnet (Warung Internet)⁷.

Telepon lokal sampai dengan saat ini masih tetap memegang peranan yang sangat penting di dalam kehidupan masyarakat, hal ini disebabkan karena telepon lokal merupakan suatu alat telekomunikasi yang masih sangat terjangkau bagi sebagian besar kalangan yang ada di dalam masyarakat. Hal itu dapat dibuktikan bahwa hampir di setiap rumah sudah memiliki sambungan telepon. Tidaklah

⁶ www.kompas.com, **Persaingan bagi Kepentingan Orang Banyak**, 29 Januari 2002

⁷ **Wawancara** Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, Manager Operasi Harian dan Pengembangan Unit Pelayanan Pelanggan Divre V, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, 18 Juni 2005

salah jika dikatakan bahwa telepon sudah menjadi kebutuhan dari banyak pihak, sehingga banyak sekali orang yang sudah menjadi pelanggan PT. Telkom Divisi Regional (Divre) V Kantor Daerah Telekomunikasi (Kandatel) Surabaya Barat.

Bagi masyarakat yang ingin menggunakan dan memanfaatkan pelayanan jasa telekomunikasi tentunya harus terlebih dahulu melakukan prosedur pendaftaran dengan melengkapi segala persyaratan atau ketentuan-ketentuan yang tentunya akan mengikat kedua belah pihak, yaitu antara pelanggan telepon dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, selaku penyelenggara layanan jasa telekomunikasi.

Dalam pelayanan jasa berlangganan telepon oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selaku penyelenggara jasa layanan telepon tentunya juga tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang merugikan pelanggan jasa telepon selaku konsumen. Banyak sekali kasus-kasus yang dialami oleh pelanggan telepon. Hal tersebut dapat diketahui dengan banyaknya kasus-kasus pengaduan pelanggan telepon yang sering terjadi dalam kehidupan masyarakat.

Jika ada salah satu pihak yang merasa dirugikan maka dapat dimungkinkan terjadi suatu sengketa diantara dua belah pihak tersebut, hal itu tentu saja disebabkan karena kurangnya mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa layanan terhadap terjadinya berbagai macam gangguan-gangguan baik teknis maupun non teknis yang disengaja ataupun disebabkan karena kelalaian dari salah satu pihak yang pada akhirnya dapat menimbulkan

kerugian bagi pelanggan jasa telepon selaku konsumen, baik kerugian materiil ataupun immateriil.

Jika permasalahan-permasalahan yang disebabkan karena kurangnya mutu pelayanan tersebut dibiarkan sampai berlarut-larut, tentunya dapat menimbulkan dampak yang kurang menguntungkan bagi kedua belah pihak, yaitu PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selaku penyelenggara jasa layanan telekomunikasi untuk wilayah Surabaya Barat dan bagi pelanggan telepon selaku konsumen dan juga bagi masyarakat luas.

Kemajuan yang pesat dan mutu pelayanan yang diberikan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dalam beberapa tahun terakhir ini kenyataannya masih belum mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan telepon dan masih belum memenuhi harapan pelanggan telepon.

Dengan adanya kenyataan-kenyataan di atas, maka saya menulis skripsi dengan judul “Tanggung Gugat PT. Telkom Terhadap Pelanggan Telepon Rumah (Kajian Di Kandatel Surabaya Barat)”.

Adapun beberapa permasalahan pokok yang berhubungan dengan penulisan skripsi. Rumusan beberapa permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Proses terjadinya hubungan hukum antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan pelanggan telepon.
- b. Tanggung gugat PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat bila terjadi kerusakan pada saluran pesawat telepon pelanggan.

1.2. Penjelasan Judul

Pada skripsi ini judul yang saya pilih adalah: “Tanggung Gugat PT. Telkom Terhadap Pelanggan Telepon Rumah (Kajian Di Kandatel Surabaya Barat)”. Di bawah ini akan saya jelaskan secara terperinci maksud dari judul tersebut.

Tanggung gugat adalah suatu kewajiban bagi seseorang yang menimbulkan kerugian pada pihak lain untuk mengganti kerugian itu setelah ada gugatan dari pihak yang dirugikan tersebut. Jadi, aspek hukumnya adalah ganti rugi.

Istilah “pelanggan” terdapat di dalam ketentuan dalam Pasal 9 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi berdasarkan kontrak.

Kalimat “ PT. Telkom” menunjukkan bahwa pengamatan atau penelitian saya secara langsung dan khusus saya lakukan di PT. Telkom, dalam hal ini yang akan dibahas adalah Kandatel Surabaya Barat. Kandatel Surabaya Barat adalah merupakan suatu perusahaan penyelenggara layanan jasa di bidang telekomunikasi di area Jawa Timur yang berbentuk perseroan dan merupakan salah satu kantor daerah layanan di Divisi Regional V Jawa Timur⁸.

Sedangkan arti “telepon rumah” adalah suatu alat komunikasi yang digunakan untuk bercakap-cakap antara dua orang yang berada pada tempat yang berbeda atau berjauhan.

⁸ Wawancara Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, *loc.cit*

1.3. Alasan Pemilihan Judul

Ada dua alasan yang menjadi dasar bagi saya untuk memilih judul skripsi ini, yaitu :

- a. Tanggung gugat PT. Telkom terhadap masyarakat khususnya kepada pelanggan telepon rumah selaku konsumen sangat penting dan diperlukan, karena mengingat sampai dengan saat ini masih banyak sekali kita melihat dan menemukan di dalam berbagai macam media cetak, televisi, radio dan bahkan internet mengenai berbagai macam keluhan-keluhan di dalam masyarakat yang menggunakan jasa telekomunikasi, khususnya keluhan-keluhan dari pelanggan telepon rumah selaku konsumen yang mengalami kerugian, baik kerugian materiil maupun immateriil.
- b. PT. Telkom adalah merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa telekomunikasi di Indonesia yang sudah sangat dikenal oleh seluruh masyarakat luas dan sudah lama berdiri, sehingga tidak perlu diragukan lagi. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah Kandatel Surabaya Barat yang merupakan suatu perusahaan penyelenggara jasa layanan bidang telekomunikasi di area Jawa Timur yang berbentuk perseroan dan merupakan salah satu kantor daerah layanan pada PT. Telkom Divisi Regional V.

1.4. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kurikuler dan sekaligus merupakan kewajiban dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas hukum Universitas Airlangga. Selain itu penulisan skripsi ini juga untuk mengukur serta menguji kemampuan saya dalam menyerap ilmu yang saya telah peroleh selama mengikuti pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Airlangga ini.

Penulisan skripsi ini saya harapkan pula sebagai sumbangan pemikiran dan memberikan manfaat yang semaksimal mungkin bagi :

- a. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dalam memperbaiki mutu pelayanan kepada konsumen, khususnya bagi pelanggan jasa telepon rumah.
- b. Hasil penulisan skripsi ini diharapkan dapat membantu pengembangan Ilmu Hukum, khususnya kepada pelanggan jasa PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, berkaitan dengan masalah kerugian yang dialami oleh pelanggan jasa PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat tersebut.

1.5. Metode Penulisan

Untuk menjamin obyektifitas penulisan skripsi ini, maka penyusunan dan cara penulisan skripsi ini menggunakan metode sebagai berikut :

3.2. Alur Dan Proses Pengaduan di PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat

Call Center adalah suatu pusat interaksi antara pelanggan perusahaan secara less physical contact. Call center merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, karena dengan adanya call center, maka pelanggan tidak harus datang ke kantor PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat untuk mencari informasi, mengadukan komplain, atau hal lainnya yang terkait dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, karena media akses pelanggan menggunakan telepon.

Call Center mempunyai tujuan yaitu agar dapat meningkatkan pelayanan di dalam PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dan agar pelanggan jasa telepon tidak mengalami kesulitan untuk berhubungan dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. Tugas Call Center adalah menerima pengaduan atau komplain dari pelanggan jasa telepon dan juga sebagai media bantu kepada pelanggan untuk mengetahui segala sesuatu seputar PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat yang sebelumnya memiliki begitu banyak nomor untuk menghubungi Telkom Customer, sehingga harus menghafal banyak nomor. Dengan adanya Call Center, semua nomor yang tadinya terpisah-pisah dan mempunyai fungsi layanan sendiri-sendiri, dapat dilayani dengan hanya melalui satu nomor saja , yaitu 147, yang bisa melayani informasi-informasi yang betul-betul dibutuhkan oleh pelanggan jasa telepon,

sehingga pelanggan tidak kesulitan lagi dalam menghubungi PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

Dalam mendapatkan segala informasi yang dibutuhkan, pelanggan dapat menggunakan berbagai cara, yaitu:

- a. Menelepon 147
- b. Mengakses website : <http://www.telkom.co.id>
- c. Mengirimkan SMS ke 147
- d. Memberikan pesan elektronik melalui e-mail: 147sb@telkom.co.id

Meskipun media komunikasi saat ini sudah sangat banyak, namun pelanggan jasa telepon lebih leluasa jika menggunakan media telepon, karena dapat secara langsung berinteraksi dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, tanpa menunggu waktu yang relatif lama.

Lingkup Call Center PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat hanya Telkom 147 dan DOC (Delivery Order Controlling). Untuk melihat proses Call Center yang dilakukan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, terdapat pada alur komplain yaitu mula-mula pelanggan jasa telepon menelepon Call Center 147 dan diterima oleh Agent 147, kemudian Agent 147 menyimpan komplain sementara ke Aplikasi E-Care. Laporan tentang komplain dari pelanggan jasa telepon dari E-Care diterima oleh Agent DOC dan Backroom Call Center. Tugas Agent DOC tersebut adalah mengukur dan mengecek jalur nomor yang dikomplain. Jika terjadi kerusakan, maka DOC akan segera memberikan order kepada Daerah Telekomunikasi atau Sektor. Setelah Daerah Telekomunikasi melaksanakan tugas, lalu petugas dinas lapangan

memberikan laporan bahwa tugas sudah selesai dikerjakan kepada DOC dan pelanggan jasa telepon. Kemudian DOC melakukan pengecekan ulang dan menanyakan kepastian kepada pelanggan, jika masih belum selesai maka dilakukan perbaikan ulang dan jika sudah selesai maka DOC akan menghubungi pelanggan jasa telepon untuk memberikan kepastian bahwa tugas sudah selesai dilakukan kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

Proses lengkap masing-masing sektor adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan

Pelanggan telepon menghubungi nomor telepon 147. Telepon yang masuk tersebut kemudian direkam secara otomatis. Batas telepon yang masuk pada PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat kurang lebih sejumlah 55 channel, maka jika penelepon lebih besar dari 55, semisal 60 penelepon maka 5 penelepon akan mendapat jalur nada sibuk dan jalur yang terlayani 30 penelepon, karena total Agent 147 kurang lebih berjumlah 30 orang.

2. Agent 147

Agent menerima komplain dari pelanggan dan menyimpan komplain tersebut ke dalam sebuah program yang dinamakan E-Care. E-care akan menyimpan komplain tersebut ke dalam sebuah server SISKI. Waktu penerimaan Agent kurang lebih atau sama dengan 90 detik. Setelah diterima, Agent Tracking Record mulai menyimpan komplain dari pelanggan

3. DOC (Delivery Order Controlling)

Input dari Agent 147 diterima Agent DOC berupa laporan komplain dari Server SISKA yang berbentuk semacam nomor tiket. Kemudian DOC memasukkan komplain tersebut ke dalam status Ready, kemudian dilakukan pengecekan tipe nomor sentral pelanggan. Jika hasil pengukuran yang dilakukan sudah baik, maka akan dilakukan pengecekan lagi, yaitu untuk mengetahui apakah jalur sentral ke pelanggan tersebut masih normal ataukah terjadi kerusakan dan jika hasil call tersebut baik, maka akan ditutup dengan TOK dan dilakukan salam simpatik kepada pelanggan. Jika hasil pengukuran dan hasil test call tidak baik, maka DOC akan memberikan laporan mengenai hal tersebut kepada Sektor atau Daerah Telekomunikasi di daerah terdekat pelanggan.

4. Sektor / Daerah Telekomunikasi / Dinas Kerja Lapangan

Laporan dari DOC diterima oleh Sektor atau Daerah Telekomunikasi yang bertugas melakukan pengecekan dan juga memperbaiki jalur di lapangan dengan pesawat telepon pelanggan. Jika gangguan tersebut belum selesai, maka dilakukan pengecekan dan perbaikan ulang kembali hingga perbaikan selesai dilakukan, setelah itu Sektor atau Dinas lapangan menelepon 116

5. Setelah DOC menerima laporan dari Sektor / Daerah Telekomunikasi

DOC mendapat laporan pada nomor akses 116 dari petugas di lapangan yang bertugas melakukan perbaikan, maka kemudian oleh DOC dilakukan test call ke pelanggan, jika masih mengalami gangguan, maka laporan tadi

dikembalikan kepada sektor untuk dilakukan pengecekan ulang kembali. Jika test call yang dilakukan berhasil, maka DOC akan melakukan proses penyelesaian laporan dan kemudian ditutup dengan melakukan salam simpatik kepada pelanggan.

3.3. Batas Tanggung Gugat PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat

Jika berbicara mengenai pertanggung gugatan hukum, mau tidak mau, kita harus berbicara mengenai ada atau tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.

PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat akan memberikan ganti kerugian kepada pelanggan telepon yang mengalami kerugian akibat adanya kesalahan tagihan yang diakibatkan karena adanya kesalahan atau kelalaian dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. Mengenai besarnya kompensasi atau ganti kerugian dan bentuk ganti memang sudah diatur di dalam ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, tetapi masih bisa disesuaikan dengan permintaan dari pelanggan jasa telepon³¹.

Di dalam ketentuan pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, diatur mengenai ganti rugi dan pembatasan tanggung jawab Telkom pada butir 5, yaitu:

³¹ Wawancara Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, *loc.cit*

- 5.1 Kerusakan atau gangguan pada jaringan akses dan/atau jaringan telekomunikasi Telkom dapat menimbulkan hak bagi Pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi, dengan syarat kerusakan atau gangguan tersebut :
 - a. Tidak disebabkan oleh kesalahan Pelanggan, dan
 - b. Telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada Telkom (Unit Pelayanan), dan
 - c. Mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee), terhitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan Telkom
- 5.2 Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan
- 5.3 Pembayaran ganti rugi yang 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 tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena:

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

Berdasarkan pada ketentuan di dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi di atas, jelas terlihat bahwa pada prinsipnya PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat baru akan bertanggung gugat jika kesalahan tagihan telepon pelanggan adalah merupakan kesalahan atau kelalaian dari pihak PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, selain itu pelanggan juga wajib terlebih dahulu untuk melakukan pengaduan, baik secara lisan dengan menghubungi call center 147 atau secara tertulis yaitu dengan mendatangi loket plasa telkom PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

3.4 Penyelesaian Ganti Kerugian Oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat

Sampai saat ini, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selalu dapat menyelesaikan berbagai macam permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pelanggan telepon melalui musyawarah. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat belum pernah dan berharap tidak akan pernah bersengketa dengan pelanggan telepon sampai pada tahap peradilan³².

Di dalam ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi terdapat ketentuan jika terjadi perselisihan atau sengketa antara pelanggan dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, pada butir 12, yaitu:

- 12.1 Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atau 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

Berdasarkan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi di atas, maka apabila terjadi perselisihan antara pihak pelanggan telepon dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, maka yang terlebih dahulu dilakukan adalah musyawarah, yaitu para pihak saling bersepakat

³² Ibid

mengenai penyelesaian perselisihan. Umumnya, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat akan memberikan ganti rugi kepada pelanggan telepon karena adanya gangguan pada sambungan atau jaringan telepon.

Penyelesaian terhadap komplain yang diajukan oleh Tuan Edry Suryanto sudah dilakukan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. Petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat sudah melakukan perbaikan. Ternyata memang jaringan atau saluran telepon Tuan Endry Suryanto mengalami gangguan³³.

Mengenai komplain yang diajukan oleh Ny. Loandawati Tanudjaja, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat sudah melakukan penyelesaian dengan menugaskan seorang petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat untuk mendatangi toko milik Ny. Loandawati Tanudjaja yang berkedudukan di jalan Kedung Cowek. Ternyata terdapat kerusakan pada sambungan atau jaringan. Sampai dengan saat ini sambungan atau jaringan telepon Ny. Loandawati Tanudjaja tidak pernah mengalami gangguan telepon lagi³⁴.

Petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat juga melakukan pemeriksaan gangguan telepon di rumah Ny. Arlina Suparnati. Setelah petugas melakukan pengecekan, pesawat telepon Ny. Arlina Suparnati tidak mengalami kerusakan. Ternyata setelah diperiksa lebih lanjut oleh petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, kerusakan pada kabel penghubung antara tiang dengan pesawat telepon Ny. Arlina Suparnati terkelupas. Petugas

³³ www.jawapos.co.id, **Tanggapan Telkom Untuk Endry**, 27 Desember 2004

³⁴ Wawancara dengan Ny. Loandawati Tanudjaja, *loc.cit*

kemudian mengganti kabel tersebut, dan sejak saat itu telepon Ny. Arlina Suparnati tidak mengalami gangguan.

Penyelesaian terhadap komplain yang diajukan oleh Tuan Masiran juga sama dengan Ny. Arlina Suparnati, petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat mendatangi rumah Tuan Masiran untuk melakukan pemeriksaan dan perbaikan, dan ternyata memang saluran telepon Tuan Masiran mengalami gangguan. Sampai dengan saat ini saluran telepon Tuan Masiran tidak pernah mengalami gangguan lagi.

Jika kita melihat penyelesaian-penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat terhadap beberapa kasus, masih memiliki kekurangan yaitu sangat lambat, seperti penyelesaian terhadap kasus Ny. Loandawati Tanudjaja. Bahwa Ny. Loandawati Tanudjaja tidak dapat menggunakan telepon toko miliknya selama kurun jangka waktu 3 minggu. Dalam kurun jangka waktu 3 minggu tersebut, hampir setiap hari Ny. Loandawati Tanudjaja menelepon call center 147 untuk mengadakan komplain, namun jawabannya hanya “besok”, “besok” dan “besok” terus. Setelah Ny. Loandawati Tanudjaja mengirimkan keluhannya pada harian koran Jawa Pos yang, tepatnya pada rubrik Metropolis Watch, barulah petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat langsung mendatangi kantor Ny. Loandawati Tanudjaja untuk melakukan perbaikan.

Begitu juga yang di alami oleh Tuan Endri Suryanto yang mengirimkan komplainnya pada harian koran Jawa Pos. Terhadap komplain yang dikirimkan Tuan Endri Suryanto tersebut, bahkan keesokan harinya, PT. Telkom

Divre V Kandatel Surabaya Barat juga menanggapi bahwa terhadap komplain yang diadukan oleh Tuan Endri Suryanto, telah dilakukan perbaikan, seperti dimuat pada harian koran Jawa Pos, pada rubrik yang sama, yaitu Metropolis Watch.

Penyelesaian terhadap gangguan jaringan atau sambungan telepon pelanggan yang dilakukan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat juga belum sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi pada butir 5.1 yang menyebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerusakan atau gangguan pada jaringan telekomunikasi yang mengakibatkan sambungan telekomunikasi tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan. Sementara, pada butir 5.2 mengatur mengenai besarnya ganti rugi.

Berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 15 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi:

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.

Dari kasus-kasus yang telah disebutkan, seharusnya ada beberapa pelanggan tersebut yang berhak mendapatkan ganti rugi, namun kenyataannya

penyelesaiannya hanya perbaikan yang dilakukan oleh petugas dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, padahal kerusakan yang terjadi adalah bukan disebabkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan tersebut berhak mendapatkan ganti rugi yaitu bebas membayar biaya langganan bulanan sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, apalagi pelanggan tersebut tidak dapat menggunakan telepon dalam kurun jangka waktu yang lama.

Mengenai penyelesaian kasus tagihan rekening telepon yang tidak sesuai dengan penggunaan, jika hal tersebut merupakan kesalahan atau kelalaian dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, tentunya pelanggan akan mendapatkan pembayaran restitusi sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam butir 7.3 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

Jika pelanggan mengajukan gugatan berkaitan dengan penggunaan telepon yang tidak sesuai dengan jumlah rekening tagihan, pada dasarnya yang harus memberikan bukti-bukti adalah pelanggan selaku pihak penggugat, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1865 BW yaitu bahwa setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

Sementara berdasarkan ketentuan yang diatur di dalam Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Terhadap dua ketentuan tersebut, maka yang digunakan adalah Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena berlaku Azas Lex specialis Derogat Legi Generalis. Berdasarkan ketentuan Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen tersebut, memberikan beban dan tanggung jawab pembuktian mengenai kesalahan dalam setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada pelaku usaha sepenuhnya³⁵. Sehingga PT. Telkom selaku pihak tergugat harus membuktikan bahwa PT. Telkom tersebut tidak bersalah. PT. Telkom harus bisa memberikan bukti-bukti yang kuat bahwa PT. Telkom tidak bersalah.

Kesalahan atau kelalaian tersebut tidak selalu disebabkan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, bisa juga dari pihak lain yang mengakibatkan pembengkakan jumlah rekening telepon pelanggan. Sampai dengan saat ini, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat sedang berupaya melakukan penyelidikan mengenai kasus-kasus ini, mengingat kasus-kasus ini tidak hanya merugikan pelanggan telepon saja, tetapi juga berdampak buruk bagi citra PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selaku penyelenggara layanan jasa komunikasi³⁶.

³⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit*, H. 87

³⁶ Wawancara Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, *loc.cit*

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab – bab sebelumnya dalam penulisan skripsi ini, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Bahwa hubungan hukum antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan pelanggan jasa telepon lahir pada saat para pihak saling bersepakat untuk mengikatkan diri, yaitu tepat pada saat pelanggan jasa telepon melakukan penandatanganan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi atau formulir registrasi. Dengan menandatangani Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang sudah disiapkan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, maka itu merupakan suatu bukti bahwa pelanggan jasa telepon telah mengakseptasi penawaran yang diberikan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat
- b. Bahwa tanggung gugat PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat jika terjadi kerusakan pada saluran pesawat telepon pelanggan jasa telepon, yaitu :
 - Pada prinsipnya PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat bertanggung gugat terhadap kerugian yang diderita oleh pelanggan jasa telepon jika kerugian tersebut adalah merupakan kelalaian atau kesalahan dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat

- Mengenai bentuk ganti kerugian yang akan diberikan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat kepada pelanggan jasa telepon yang mengalami kerugian akibat gangguan sambungan telekomunikasi adalah mendapatkan ganti rugi sebesar biaya abonemen, sedangkan bagi pelanggan yang mengalami kerugian akibat kesalahan pada jumlah tagihan adalah berupa kompensasi atau pembayaran sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi yang hanya diberikan dalam 1 bulan tagihan dan juga pembebasan pembayaran biaya berlangganan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan dari pelanggan jasa telepon.

2. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut :

- a. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selaku perusahaan penyedia layanan di bidang jasa telekomunikasi sebaiknya perlu memberikan informasi – informasi kepada seluruh pelanggan jasa telepon yaitu informasi mengenai macam atau jenis gangguan dan waktu yang diperlukan untuk perbaikan setiap jenis gangguan tersebut, sehingga pelanggan jasa telepon selaku konsumen dapat ikut berperan dalam kontrol untuk peningkatan jasa mutu layanan telepon. Apalagi pelanggan jasa telepon tersebut pada dasarnya menghendaki adanya

kepastian, ketepatan dan kecepatan akan jasa telekomunikasi yang dipergunakannya.

- b. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat hendaknya menyelesaikan kasus-kasus pengaduan pelanggan jasa telepon secara terbuka, terutama dalam penghitungan tarif pulsa, mengingat pelanggan jasa telepon perlu diberi fasilitas untuk mampu membela dirinya dalam ketidaksesuaian penghitungan tarif pulsa yang telah mereka pergunakan dengan hasil data penghitungan tarif pulsa oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat memang sudah membuat sistem layanan gangguan telepon baik yang di sampaikan melalui loket dan juga melalui telepon dalam waktu 24 jam, namun, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat disarankan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam segala hal sebagai upaya untuk menghindari adanya pengaduan dari pelanggan jasa telepon yang mengalami kerugian.

DAFTAR BACAAN

Buku

Hernoko, A. Yudha **Reinterpretasi dan Reorientasi Hukum Perjanjian**,
Majalah Yuridika, Vol. 17, No. 6, Nopember-Desember 2002

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan
Konsumen**, Cetakan III, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003

Nieuwenhuis, J.H., **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, (terjemahan Djasadin
Saragih), Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, 1985

Badruzaman, Mariam Darus, **Perjanjian Kredit Bank**, Citra Aditya Bakti,
Bandung, 1991

Isnaeni, Moch, **Perjanjian Sebagai Bingkai kegiatan Bisnis**, Moch Isnaeni, PT.
PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Garden Palace Hotel
Surabaya, 14-18 jan 2002 Koleksi Khusus Fakultas Hukum Universitas
Airlangga,

Subekti, R., **Hukum perjanjian**, Cet. VIII, Intermasa, Jakarta, 2001

Subekti, R. & Tjitrosudibio R., **Burgerlijk Wetboek**, (yang diterjemahkan Kitab
Undang-Undang Hukum Perdata), cetakan 31, Pradnya Paramita, Jakarta,
2001.

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**,
Balai Pustaka, Jakarta, 1998

Peraturan Perundang-undangan

Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang **Perlindungan Konsumen** LN
Tahun 1999 No. 42, TLN. No. 3821

Undang – Undang No. 36 Tahun 1999 tentang **Telekomunikasi** LN Tahun 1999
No. 54

Website

<http://maswig.blogspot.com>, Perkembangan Telekomunikasi, 15 Mei 2005

www.jawapos.co.id, Tanggapan Telkom Untuk Endry, 27 Desember 2004
-----, Tiga Minggu Telepon Rusak, 19 Mei 2005

www.google.com, Perkembangan Teknologi, 1 Mei 2005
-----, Kasus Pelanggan Telepon PT. Telkom, 18 Juni 2005

www.republika.co.id, Manusia dan Lingkaran Informasi, 17 Januari 2003

www.kompas.com, Persaingan bagi Kepentingan Orang Banyak, 29 Januari 2002

www.pemantauperadilan.com, Kasus Perlindungan Konsumen, 23 Agustus
2005

Wawancara

Wawancara dengan Bapak Bagus Herdiyanto, Manager Operasi Harian dan Pengembangan Unit Pelayanan Pelanggan Divre V, PT. Telkom Divre V Kantor Daerah Telekomunikasi Surabaya Barat, 18 Juni, 8 Agustus, 11 Agustus 2005

Wawancara dengan Tuan Masiran, pelanggan Telepon PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, 9 Agustus 2005

Wawancara dengan Ny. Arlina Suparnati, pelanggan Jasa Telepon PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, 16 Agustus 2005

Wawancara dengan Ny. Loandawati Tanudjaja, pelanggan Telepon PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, 26 Agustus 2005

CUSTOMER SERVICE DAN KANTOR PELAYANAN**PT. TELKOM DIVRE V JAWA TIMUR****CUSTOMER SERVICE DIVRE V JAWA TIMUR**

Plasa Telkom	Alamat
Surabaya	
Plasa Telkom Mergoyoso	Jl. Mergoyoso No. 1-3 Surabaya (belakang Tunjungan Plasa)
Plasa Telkom Garuda	Jl. Garuda No. 4 Surabaya (samping Jembatan Merah Plasa)
Plasa Telkom Tandes	Jl. Sukomanunggal Jaya BB No. 1 Surabaya
Plasa Telkom Dinoyo	Jl. Dinoyo No. 48 Surabaya (belakang Universitas Widya Mandala)
Plasa Telkom Rungkut	Jl. Kendangsari No. 1-3 Surabaya
Plasa Telkom Manyar	Jl. Manyar Kertoadi No. 1 Surabaya
Luar Surabaya	
Plasa Telkom Tuban	Jl. Sudirman No. 80 Tuban
Plasa Telkom Lamongan	Jl. Ki Sarmidi M Sarkoro No. 2 Lamongan
Plasa Telkom Bangkalan	Jl. Trunojoyo No. 11 Bangkalan

Plasa Telkom Caruban	Jl. Panglima Sudirman No. 70 Caruban
Plasa Telkom Nganjuk	Jl. Megantoro No. 63 Nganjuk
Plasa Telkom Jombang	Jl. Wachid Hasyim No. 186 Jombang
Plasa Telkom Probolinggo	Jl. Suroyo No. 37 Probolinggo
Plasa Telkom Situbondo	Jl. A. Yani No. 131 Situbondo
Plasa Telkom Ketapang	Jl. Raya Ketapang Banyuwangi
Plasa Telkom Banyuwangi	Jl. Dr. Sutomo No. 63 Banyuwangi
Plasa Telkom Lumajang	Jl. Sudirman No. 20 Lumajang
Plasa Telkom Jember	Jl. Gajah Mada No. 182 Jember
Plasa Telkom Genteng	Jl. Gajah Mada No. 257 Genteng
Plasa Telkom Pandaan	Jl. Raya Kasri No. 53 A Pandaan
Plasa Telkom Malang	Jl. A. Yani No. 11 Malang
Plasa Telkom Blitar	Jl. A. Yani No. 10 Blitar
Plasa Telkom Kediri	Jl. Hayam Wuruk No. 45 Kediri
Plasa Telkom Tulungagung	Jl. A. Yani Timur No. 11 Tulungagung
Plasa Telkom Trenggalek	Jl. A. Yani No. 2 Trenggalek
Plasa Telkom Ponorogo	Jl. Dr. Sutomo No. 3 Ponorogo

KANTOR PELAYANAN PT. TELKOM DIVRE V

Kantor Pelayanan	Alamat	Kode Area	Telepon
KANDATEL SURABAYA TIMUR			
Rungkut	Jl. Kendangsari No. 1-3	031	8491111
Dinoyo	Jl. Dinoyo No. 48	031	5621111
Manyar	Jl. Manyar Kertoadi I No. 1	031	5981111
Mojosari	Jl. Pemuda No. 67	031	591543
Sepanjang	Jl. Wonocolo Baru No. 3	031	7881111
Krian	Jl. Setiabudi No. 3	031	8972222
Jombang	Jl. Wachid Hasyim No. 3	031	868700
Mojokerto	Jl. A. Yani No. 3	031	393111
Sidoarjo	Jl. A. Yani No. 14	031	8963333

KANDATEL SURABAYA BARAT			
Mergoyoso	Jl. Mergoyoso No. 1-3	031	5404116
Garuda	Jl. Garuda No. 4	031	3531234
Tandes	Jl. Sukomanunggal Jaya BB No. 1	031	3545345
Tunjungan Plasa 3 Lt. IV	Jl. Basuki Rahmat	031	5351308
Gresik	Jl. Jaksa Agung Suprpto	031	3986000
Lamongan	Jl. Ki Sarmidi M Sarkoro No. 2	0322	322000
Bangkalan	Jl. Trunojoyo No. 11	031	3095108
Sumenep	Jl. Urip Sumaharjo No. 41	0328	664162
Pamekasan	Jl. Diponegoro No. 2	0324	325111

KANDATEL MALANG			
Blimbing	Jl. A. Yani No. 11	0341	499123
Kota	Jl. Basuki Rahmat No. 7-9	0341	351111
Klojen	Jl. Terusan Surabaya No. 3	0341	585000
Sawojajar	Jl. Danau Sentani No. 3	0341	718000
Pasuruan	Jl. Alun-Alun Timur No. 1	0343	421117
Pandaan	Jl. Raya Kasri No. 53 A	0343	632222 631418
Batu	Jl. A. Yani No. 3	0341	591456
Kepanjen	Jl. Sultan Agung No. 30 B	0341	396666
Blitar	Jl. A. Yani No. 10	0342	806000

KANDATEL JEMBER			
Jember	Jl. Gajah Mada	0331	353116
	No. 182		353107
Tanggul	Jl. Raung No. 7	0336	441108
Kraksaan	Jl. Panglima	0335	841100
	Sudirman		
	No. 130		
Genteng	Jl. Gajah Mada	0333	845111
	No. 257		
Situbondo	Jl. A. Yani No. 131	0338	675000
Bondowoso	Jl. D. I. Panjaitan	0332	421123
	No. 6		
Banyuwangi	Jl. Dr. Sutomo	0333	427888
	No. 63		421111
Lumajang	Jl. S. Parman	0334	882210
	No. 16		
Probolinggo	Jl. Suroyo No. 37	0335	427000

KANDATEL MADIUN			
Madiun	Jl. Pahlawan No. 59	0351	4931000
Pare	Jl. W. R. Supratman No. 1	0354	391791
Kertosono	Jl. Gatot Subroto No. 124	0358	551555
Caruban	Jl. Panglima Sudirman No. 70	0351	383038 383365
Bojonegoro	Jl. Sudirman No. 5	0353	884900 884111
Kediri	Jl. Hayam Wuruk No. 45-47	0354	693555
Ponorogo	Jl. Dr. Sutomo No. 3	0352	481896
Tuban	Jl. Sudirman No. 80	0356	323777 321456
Nganjuk	Jl. Megantoro No. 63	0358	326000 326108

Ngawi	Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 3	0351	745004
Trenggalek	Jl. A. Yani No. 2	0355	792500
Pacitan	Jl. Pacitan No. 65	0357	162
Magetan	Jl. Kartini No. 1	0351	895088



TEL 2 : PELANGGAN

Call Center TELKOM : 147 *)

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

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

5. Nama PELANGGAN ¹⁾ :
6. Identitas diri (fotocopy dilampirkan) : ☐ KTP ☐ SIM ☐ Paspor No. :
7. Alamat :
 Kode Pos :
8. Customer ID :
9. Pelayanan/Jasa yang diminta : ☐ Pasang Baru ☐ Mutasi ☐ IKR/G Jmlh: SST ☐ Nomor Pilihan
10. Mutasi : ☐ Ganti Nomor ☐ Balik Nama ☐ Pindah Alamat ☐ Lain-lain :
11. Jenis Sambungan : ☐ Telepon ☐ Fax ☐ Telex Nomor Utama ²⁾
☐ Lain-lain :
12. Fasilitas/Fitur Telepon : ☐ Nadasela ☐ Andara ☐ Sandi nada ☐ Trimitra ☐ Lacak ☐ SLI ☐ KLIP
☐ Hunting ☐ Keyword ☐ Wake up ☐ Do not disturb ☐ TELKOM Memo ☐ Lain-lain : (lihat daftar)
13. Dipergunakan untuk Segmen : ☐ Bisnis ☐ Residensial
Bidang Usaha :
Sub. Segmen : (diisi oleh Petugas) Sub. Segmen : (diisi oleh Petugas)
14. Tingkat Layanan : ☐ Platinum ☐ Gold ☐ Silver ☐ Standard
15. Pencantuman dalam BPT : ☐ Ya ☐ Tidak

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

(Kode)

(Tanggal-Bulan-Tahun)

Materai

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 terlampir

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. KANTOR DAERAH TELEKOMUNIKASI SURABAYA BARAT

Jl. Mergoyoso No. 1-3 Telepon 031 - 5461111 Fax. 031 - 5462222 & 5452222 Surabaya Kode Pos 60262 - Indonesia

KETENTUAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Pengertian

PELANGGAN adalah Badan Hukum atau perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya. Jaringan akses adalah jaringan atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM dengan instalasi PELANGGAN, mulai dari kabel dan saluran penyalang atau perangkat akses radio (radio subscriber sets) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU). Instalasi PELANGGAN adalah instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKRG/Gedung) mulai dari KTB atau RPU hingga ke perangkat terminal (pesawat telepon/telex, faksimile, perangkat komputer dan alat telekomunikasi lainnya) di alamat PELANGGAN. Alamat PELANGGAN adalah alamat di mana PELANGGAN berdomicili dan/atau alamat lain yang diunjuk oleh PELANGGAN.

Kewajiban, Hak, Tanggung jawab dan Larangan Bagi PELANGGAN

Kewajiban PELANGGAN

- 1.1 Membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKRG, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
- 1.2 Menyediakan instalasi PELANGGAN atas biaya PELANGGAN.
- 1.3 Membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan TELKOM.
- 1.4 Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi PELANGGAN guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 1.5 Memelihara instalasi PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atas biaya PELANGGAN.
- 1.6 Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasi mengalami gangguan/kerusakan.
- 1.7 Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-langganan hak, langgungjawab dan/atau kewajiban PELANGGAN kepada pihak lain.
- 1.8 Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan Kontrak ini.
- 1.9 Mempunyai ikhtidak baik dalam melaksanakan Kontrak ini.

Hak PELANGGAN

- 2.1 Mendapatkan pelayanan yang baik dan perlakuan yang jujur dari TELKOM.
- 2.2 Mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dan TELKOM, sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet, papan pengumuman, surat kabar atau mass media lainnya.
- 2.3 Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan TELKOM.
- 2.4 Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) sesuai dengan brosur, leaflet, katalog produk atau informasi yang disediakan TELKOM.
- 2.5 Mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) tidak dipenuhi oleh TELKOM.
- 2.6 Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (info billing).
- 2.7 Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan.
- 2.8 Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

Tanggung jawab PELANGGAN

PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi oleh siapapun di alamat PELANGGAN, termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni atau pihak ketiga lainnya.

Larangan Bagi PELANGGAN

- 4.1 PELANGGAN dilarang melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap jaringan akses.
- 4.2 Kecuali atas izin dan instansi yang berwenang, PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali (resale) jasa telekomunikasi dalam bentuk apapun.

Kewajiban, Hak dan Larangan Bagi TELKOM

Kewajiban TELKOM

- 1.1 Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada PELANGGAN.
- 1.2 Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.
- 1.3 Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim.
- 1.4 Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.
- 1.5 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.
- 1.6 Menyediakan brosur, leaflet, katalog produk atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan.
- 1.7 Memberikan kompensasi ganti rugi jika Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) tidak dipenuhi.
- 1.8 Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN.

Hak TELKOM

- 2.1 Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
- 2.2 Menempna pembayaran secara tepat waktu dan PELANGGAN sesuai dengan tagihan.
- 2.3 Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.
- 2.4 Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 2.5 Menegakan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8.

Larangan Bagi TELKOM

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

Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi

1. Atas permintaan dan biaya PELANGGAN, TELKOM dapat menyediakan instalasi PELANGGAN.
2. Instalasi PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.
3. Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik TELKOM.

Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggungjawab TELKOM

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

Tagihan, Tarif Biaya Jasa Telekomunikasi

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

Klaim Tagihan

- 7.1 Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
 - a. diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh PELANGGAN melalui PUSYANTEL, Call Center atau Internet, paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan
 - b. PELANGGAN membayar uang tilipan kepada TELKOM sejumlah uang yang ditetapkan oleh kedua belah pihak, minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.
- 7.2 Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan, TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administratif atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan.
- 7.3 Dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan, dimaksud dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang tilipan 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 tilipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang tilipan).
- 7.5 Apabila hingga batas waktu dimaksud butir 7.2 berakhir dan TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis tagihan TELKOM berubah menjadi sama dengan uang tilipan, sedangkan uang tilipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
- 7.6 Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan pengecualian dari butir 7.2 dan 7.5.

Sanksi

- 8.1 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1 dan 2.4.2 dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/pemutusan sambungan telekomunikasi.
- 8.2 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.1.3 dikenakan sanksi mulai dari denda pengisoliran, sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya.
- 8.3 Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan 8.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM.
- 8.4 PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam butir 8.1 sampai dengan butir 8.3 merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.
9. Force Majeure
 - 9.1 Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak ini oleh salah satu atau kedua belah pihak tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan force majeure (keadaan memaksa).
 - 9.2 Yang termasuk keadaan force majeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga, berdampak luas dan tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya, termasuk peristiwa-peristiwa : bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan para pihak untuk mengatasinya.
 - 9.3 Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan force majeure tidak menjadi tanggungjawab pihak lainnya.

Ketentuan Yang Dipisahkan (Severability)

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 selebihnya.

Pengakhiran Kontrak

- 11.1 Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena dilaksanakannya sanksi pencabutan berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan atau butir 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 tunggakuannya kepada TELKOM.
- 11.3 TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika ada wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan Hakim.

Penyelesaian Perselisihan

- 12.1 Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atau 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.

Lain-lain

- 13.1 Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
- 13.2 Kecuali peraturan mengenai tarif, pengaturan dimaksud dalam butir 13.1 berlaku bagi PELANGGAN sepanjang lebih menguntungkan PELANGGAN dibandingkan dengan ketentuan dalam Kontrak ini.
- 13.3 Khusus brosur, buku, leaflet, pengumuman/pemberitahuan atau dokumen lain, sepanjang mengenai tarif telekomunikasi atau perubahannya tetap berlaku bagi TELKOM dan PELANGGAN, meskipun tidak lebih menguntungkan PELANGGAN.
- 13.4 Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.

Catatan

a. Pendekatan Masalah

Dalam membahas permasalahan-permasalahan dalam skripsi ini saya mempergunakan Pendekatan Yuridis Normatif . Yang dimaksud dengan Pendekatan Yuridis Normatif adalah suatu pendekatan berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam masyarakat, khususnya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai masalah yang akan dibahas.

b. Sumber Bahan Hukum

Untuk menunjang penulisan skripsi ini maka sumber bahan hukum yang saya pergunakan dalam membahas permasalahan dalam skripsi ini adalah :

1. Bahan Hukum Primer

- Peraturan perundang-undangan yang meliputi Burgerlijk Wetboek, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Bahan hukum yang saya peroleh dari lapangan yaitu dengan secara langsung mencari bahan pada PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat yang berkedudukan di Jl. Mergoyoso No. 1- 3 Surabaya.

2. Bahan Hukum Sekunder

- Kepustakaan yang terdiri dari berbagai macam buku dan literatur- literatur, yang berasal dari pengarang yang berbeda-

beda yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

c. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam memperoleh data yang saya gunakan dalam penulisan skripsi ini, maka saya mempergunakan teknik :

1. Studi Kepustakaan

Dengan mempergunakan teknik studi kepustakaan yaitu memperoleh bahan penulisan dari bahan hukum yang sudah ada.

2. Penelitian Lapangan

Dengan mempergunakan teknik penelitian lapangan ini maka bahan penulisan diperoleh langsung di lapangan. Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara :

2.1 Wawancara

Yaitu suatu metode untuk mendapatkan bahan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berwenang dalam memberikan keterangan-keterangan dan informasi-informasi mengenai masalah yang berkaitan dengan penelitian dalam PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat sebagai obyek pengumpulan data. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat menjadi tempat survei untuk mengetahui secara langsung dan pasti mengenai proses terjadinya hubungan hukum antara Pelanggan telepon dengan PT. Telkom Divre V Kandatel

Surabaya, guna memperoleh bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi dan agar mendekati kebenaran, sehingga dapat dipertanggung jawabkan di kemudian hari dan sesuai dengan keadaan sekarang.

2.2 Pengamatan

Yaitu suatu metode pengumpulan bahan dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek pengumpulan bahan, dalam hal ini yaitu PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. Tujuan dengan mempergunakan teknik pengamatan (observasi) ini adalah untuk mendapatkan hasil yang maksimal (valid) dan mendekati kebenaran, sehingga dapat dipertanggung jawabkan di kemudian hari.

Bahan-bahan hukum yang telah saya peroleh tersebut kemudian dikumpulkan, disimpulkan, diteliti dan dianalisis mengenai keterkaitan serta relevansi yang selanjutnya akan diolah dengan berdasarkan pada masalah yang akan dicari mengenai kejelasan jawabannya.

d. Analisis Bahan Hukum

Untuk menganalisa bahan hukum yang telah diolah dari pengumpulan bahan hukum tadi, digunakan metode deskriptif analisis, yaitu suatu metode yang menjelaskan suatu bahan hukum dengan cara memaparkan dan menguraikan permasalahan-permasalahan yang selanjutnya setiap bahan hukum yang sudah dihimpun tersebut dianalisa dan dikaitkan dengan

peraturan yang berlaku maupun teori hukum yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

1.6 Pertanggung Jawaban sistematika

Sistematika penulisan skripsi ini meliputi empat bab. Penulisan skripsi ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, karena antara bab yang satu dan bab yang lain saling berkaitan. Empat bab tersebut diuraikan sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang memberikan gambaran secara menyeluruh tentang isi dari skripsi ini sebelum memasuki materi selanjutnya. Bab satu ini meliputi latar belakang masalah yang menjelaskan garis besar dari isi skripsi ini, kemudian menjelaskan alasan mengapa saya memilih judul “Tanggung Gugat PT. Telkom Terhadap Pelanggan Telepon Rumah (Kajian Di Kandatel Surabaya Barat)“. Berdasarkan latar belakang yang dirumuskan permasalahan hukum dalam penulisan skripsi ini, tujuan penulisan, bagaimana metode penulisan dan bagaimana pertanggung jawaban sistematikanya. Semua ini saya uraikan untuk memperoleh gambaran yang singkat dari keseluruhan isi skripsi ini, agar dapat dijadikan dasar dalam hal pembahasan dan pemahaman bab-bab selanjutnya.

Bab II. Akibat Hukum Perjanjian Antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Dengan Pelanggan Jasa Telepon

Bab ini membahas mengenai terjadinya perjanjian antara para pihak, yang didalamnya meliputi proses terjadinya hubungan hukum antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan Pelanggan telepon, serta hak dan kewajiban para pihak.

Bab III. Tanggung Gugat PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat

Bab ini menjelaskan mengenai pertanggung gugatan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, yang meliputi terjadinya kerusakan pada pesawat telepon pelanggan, alur proses pengaduan di PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, batas tanggung gugat PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, dan penyelesaian ganti kerugian oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

Bab IV. Kesimpulan Dan Saran

Bab ini adalah bab terakhir sekaligus merupakan bab penutup yang berisi mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan intisari dari pembahasan permasalahan yang dikaji. Beberapa saran dikemukakan sebagai pendapat terhadap masalah yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini di masa yang akan datang dan sebagai sumbangan pemikiran ilmiah yang diharapkan dapat memberikan masukan dalam mencari jalan keluar penanganan masalah yang timbul dalam sengketa antara

pelanggan jasa PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat
dengan penyedia jasa yaitu PT. Telkom Divre V Kandatel
Surabaya Barat.

BAB II

TERJADINYA PERJANJIAN ANTARA PARA PIHAK

2.1. Proses terjadinya hubungan hukum antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan Pelanggan Telepon

Bentuk perjanjian pelayanan jasa telekomunikasi yang dilakukan antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan Pelanggan jasa telepon dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku yang artinya bahwa bentuk maupun isi dari perjanjian tersebut ditentukan oleh salah satu pihak, sedangkan pihak yang lain tinggal menyatakan setuju atau tidak atas hal-hal yang telah diperjanjikan.

PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selaku penyelenggara jasa layanan telekomunikasi telah menyiapkan suatu formulir surat perjanjian dengan ketentuan-ketentuan baku ditetapkan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat sendiri. Surat perjanjian tersebut berwujud Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang berbentuk formulir. Dalam hal ini tentu saja pihak pelanggan jasa telepon harus menerima segala akibat hukum yang timbul dari perjanjian tersebut, sehingga hubungan yang terjadi antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan pelanggan telepon, didasarkan atas suatu perjanjian baku yang dinamakan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi tersebut. Isi dari kontrak tersebut pada akhirnya akan menjadi aturan-aturan dalam pelaksanaan perjanjian selanjutnya yang berlaku bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1313 BW, yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkannya atau ditulis⁹.

Terdapat beberapa azas yang terkandung dalam hukum perjanjian, yaitu sebagai berikut:

1. Azas kebebasan berkontrak

Azas ini tercermin di dalam Pasal 1338 ayat (1) BW bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dengan adanya pasal tersebut, maka para pihak diberi kebebasan dalam membuat dan menentukan isi dari suatu perjanjian dan apa yang telah mereka perjanjikan tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

2. Azas Konsensuil

Azas konsensuil ini mempunyai hubungan yang sangat erat dengan azas kebebasan berkontrak dan azas kekuatan mengikat yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) BW. Hal ini sedasar dengan pendapat Subekti yang menyatakan bahwa azas konsensualisme terdapat di dalam ketentuan Pasal 1320 jo. 1338

⁹ Subekti, **Hukum Perjanjian**, Cet. XVIII, Intermasa, Jakarta, 2001, H. 1

BW¹⁰. Pelanggaran terhadap ketentuan ini akan mengakibatkan perjanjian tersebut tidak sah, sehingga tidak mengikat sebagai Undang-Undang¹¹.

3. Azas daya mengikatnya perjanjian

Nienwenhuis menyatakan bahwa kekuatan mengikat dari perjanjian yang muncul seiring dengan azas kebebasan berkontrak yang memberikan kebebasan dan kemandirian kepada para pihak, pada situasi tertentu daya berlakunya dibatasi. Pertama, daya mengikat suatu perjanjian dibatasi dengan itikad baik, yang kedua dibatasi dengan adanya *overmacht* atau *force majeure* juga membatasi daya mengikatnya perjanjian terhadap para pihak yang membuat perjanjian tersebut¹².

Parameter atau alat uji untuk mengetahui kekuatan mengikat dan keabsahan dari suatu perjanjian tidak akan terlepas dari pengaturan Pasal 1320 BW, yang mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian¹³. Dalam Pasal 1320 BW tersebut terdapat 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yang terdiri dari kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang diperbolehkan.

Jika ke empat syarat sahnya perjanjian yang terdapat di dalam Pasal 1320 BW tersebut diterapkan dalam perjanjian berlangganan telepon yang dituangkan dalam suatu Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

¹⁰ A. Yudha Hernoko, **Reinterpretasi dan Reorientasi Hukum Perjanjian**, Majalah Yuridika, Vol. 17, No. 6, Nopember-Desember 2002, H. 549

¹¹ Mariam Darus Badruzaman, **Perjanjian Kredit Bank**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, H. 37

¹² A. Yudha Hernoko, *op.cit*, H. 555

¹³ *Ibid*, H. 549

antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan pelanggan jasa telepon, maka akan dibahas sebagai berikut :

1. Kesepakatan

Perjanjian berlangganan telepon akan lahir pada saat terjadi kesepakatan antara para pihak untuk saling mengikatkan diri, yaitu pada saat pelanggan telepon melakukan penandatanganan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi atau formulir registrasi yang memang telah disiapkan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. Penandatanganan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi atau formulir registrasi yang dilakukan oleh pelanggan telepon merupakan tanda bahwa pelanggan telepon tersebut telah mengakseptasi penawaran yang diberikan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, sebaliknya pihak PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat mengikatkan diri untuk memenuhi segala sesuatu demi kelancaran perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak. Tanpa adanya kesepakatan, tidaklah mungkin perjanjian berlangganan telepon lahir.

2. Kecakapan

Kecakapan para pihak, terutama bagi pihak pelanggan jasa telepon sangatlah penting. Dalam prakteknya, pelanggan atau calon pelanggan diwajibkan untuk menyerahkan foto kopi identitas diri yaitu KTP / SIM / akta pendirian perusahaan / pasport yang masih berlaku, sehingga seseorang / badan yang tidak atau belum cakap, maka tidak akan dipenuhi permintaan sambungan telepon rumahnya.

3. Suatu hal tertentu

Yang dimaksud dengan hal tertentu dalam perjanjian berlangganan telepon adalah sambungan telepon yang merupakan objek dari perjanjian.

4. Suatu sebab yang diperbolehkan

Perjanjian berlangganan telepon tersebut tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kebiasaan, ketertiban umum, dan lain-lain.

Undang-Undang memberikan hak bagi setiap orang untuk secara bebas membuat isi maupun bentuk dari suatu perjanjian dan juga pelaksanaan perjanjiannya. Selama keempat unsur di atas terpenuhi, pihak-pihak yang membuat perjanjian adalah bebas menentukan aturan main yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut, dan selanjutnya untuk melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai diantara mereka, selama dan sepanjang para pihak tidak melanggar mengenai ketentuan klausula yang diperbolehkan. Artinya bahwa ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di dalam masyarakat¹⁴.

Bagi masyarakat yang ingin menggunakan dan memanfaatkan pelayanan jasa telekomunikasi harus terlebih dahulu melakukan proses register atau pendaftaran dengan melengkapi segala persyaratan-persyaratan yang

¹⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, Cetakan III, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003, H.52

tentunya akan mengikat kedua belah pihak, yaitu antara pelanggan telepon dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat¹⁵. Jelas terlihat bahwa terdapat dua subyek hukum, yang pertama adalah PT. Telkom selaku penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dan yang kedua adalah pelanggan jasa telepon selaku pengguna jasa telekomunikasi.

Ada beberapa hal-hal yang harus dilakukan bagi warga masyarakat yang ingin menggunakan jasa sambungan telepon, antara lain :

1. Mengajukan permohonan ke kantor PT. Telkom terdekat;
2. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan melengkapi :
 - Fotocopy KTP / SIM / Pasport yang masih berlaku, untuk perusahaan melampirkan salinan akte pendirian
 - Surat kuasa bagi yang tidak bisa 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 baru
 - b. Biaya pasang tambahan bilamana lokasi berada di luar daerah jangkauan pelayanan
 - c. Sewa bulanan pertama kali

¹⁵ Wawancara Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, Manager Operasi Harian dan Pengembangan Unit Pelayanan Pelanggan Regional V, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, 8 Agustus 2005

Mengenai klausula baku atau umumnya dikenal orang sebagai perjanjian dengan syarat-syarat baku diatur dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu badan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen¹⁶.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam kaitannya dengan kontrak baku, bahwa dalam suatu kontrak baku dilarang dengan ancaman batal demi hukum terhadap hal-hal sebagai berikut:

Sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam kaitannya dengan kontrak baku, 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

¹⁶ www.pemantauperadilan.com, **Kasus Perlindungan Konsumen**, 23 Agustus 2005

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 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

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan bagi para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut¹⁷.

Unsur-unsur mengenai larangan klausula baku yang terdapat dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas tidak terdapat dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

¹⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit*, H. 57

antara PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat dengan pelanggan telepon. Sehingga Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi tersebut tetap berlaku, karena tidak melanggar peraturan-peraturan yang berlaku. Namun, bagaimanapun juga, para calon pelanggan telepon tetaplah harus lebih cermat dan teliti dalam memahami isi dari suatu perjanjian berlangganan telepon tersebut.

2.2 Hak Dan Kewajiban Para Pihak

Jika konsumen ingin menjadi pelanggan jasa telepon, maka harus membayar uang muka pemasangan sambungan telepon baru, yang kemudian dilanjutkan dengan membayar biaya beban (abonemen) perbulan di tambah dengan jumlah total biaya penggunaan pulsa dan ditambah pajak¹⁸. Dalam hal itu pelanggan telepon selaku konsumen adalah berkedudukan sebagai kreditur, sehingga ia berhak untuk mendapatkan prestasi dari pihak PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat selaku pelaku usaha yang berkewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi yaitu memberikan pelayanan telekomunikasi seperti yang sudah diperjanjikan sebelumnya.

Terdapat dua belah pihak dalam perjanjian berlangganan telepon, yaitu pelanggan telepon dan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat. Dalam hal ini, kedudukan pelanggan telepon adalah selaku pelanggan jasa, sedangkan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat adalah selaku penyelenggara jasa layanan telekomunikasi.

¹⁸ Wawancara Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, *loc.cit*

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak.

Sedangkan pengertian penyelenggara terdapat dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang 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.

Kedua belah pihak, yaitu pelanggan jasa telepon dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat tersebut, mempunyai hubungan yang bersifat mengikat satu sama lain atas dasar perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tersebut. Hak dan kewajiban para pihak tersebut akan segera muncul dengan adanya perikatan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pada masing-masing pihak terpikul suatu kewajiban yang harus dipenuhi. Jika kewajiban salah satu pihak tidak dipenuhi, maka hak pihak yang lain tidak akan terwujud, dan jelas hal ini dapat menimbulkan suatu kerugian bagi pihak yang haknya tidak terwujud. Kerugian tersebut tentunya tidak diinginkan kedua belah pihak.

Berbicara mengenai hak dan kewajiban, tak ubahnya seperti memperbincangkan mengenai sisi-sisi dari sekeping mata uang logam. Artinya kewajiban yang harus dipenuhi oleh salah satu pihak, sebenarnya hal itu ketika sampai pada tangan pihak lawan tak lain merupakan hak, demikian juga

sebaliknya. Oleh sebab itu apabila kewajiban salah satu pihak tidak dipenuhi, maka dengan sendirinya hak dari pihak lain menjadi tidak dapat terealisasi¹⁹

Untuk melindungi kepentingan masing-masing pihak agar tidak ada yang merasa dirugikan, maka terdapat peraturan-peraturan hukum yang membatasi hubungan antara kedua belah pihak. Hal ini tentu saja agar para pihak dapat mengetahui dengan jelas dan pasti mengenai hak dan kewajiban masing-masing.

Dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang merupakan perjanjian baku, pada ketentuan butir 2 dan butir 3, terdapat hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yaitu antara pelanggan telepon dan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

- 2.1 Kewajiban Pelanggan :

- i. Membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas / fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan Pelanggan
- ii. Menyediakan instalasi Pelanggan atas biaya Pelanggan
- iii. Membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat waktunya sesuai tagihan Telkom
- iv. Memberikan kesempatan kepada Telkom untuk memeriksa instalasi Pelanggan guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik

¹⁹Moch Isnaeni, **Perjanjian Sebagai Bingkai kegiatan Bisnis**, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Garden Palace Hotel Surabaya, 14-18 jan 2002 , H. 5

- v. Memelihara instalasi Pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya Pelanggan
 - vi. Melaporkan kepada Telkom jika sambungan telekomunikasi mengalami gangguan / kerusakan
 - vii. Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan kepada pihak lain
 - viii. Memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak
 - ix. Mempunyai itikad baik dalam melaksanakan kontrak
- 2.2 Hak Pelanggan :
 - 1.2.1 Mendapatkan perlakuan yang baik dan perlakuan yang jujur dari Telkom
 - 1.2.2 Mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari Telkom, sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet, papan pengumuman, surat kabar atau mass media lainnya
 - 1.2.3 Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom
 - 1.2.4 Mendapatkan jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) sesuai dengan brosur, leaflet, katalog produk atau informasi yang disediakan Telkom

- 1.2.5 Mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) tidak dipenuhi oleh Telkom
 - 1.2.6 Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (info billing)
 - 1.2.7 Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan
 - 1.2.8 Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan
- 3.1 Kewajiban Telkom:
 - 3.1.1 Memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada Pelanggan
 - 3.1.2 Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan
 - 3.1.3 Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim
 - 3.1.4 Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik
 - 3.1.5 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

- 3.1.6 Menyediakan brosur, leaflet, katalog produk atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan
- 3.1.7 Memberikan kompensasi ganti-rugi jika jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) tidak dipenuhi
- 3.1.8 Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh Pelanggan

- 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 Mengenai sanksi pada Pelanggan sesuai ketentuan butir 8

Berdasarkan dengan ketentuan-ketentuan yang terdapat di dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi tersebut, dapat dilihat jika kedudukan

para pihak, yaitu pelanggan jasa telepon dengan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat adalah seimbang dengan adanya batasan-batasan yang mengatur mengenai hubungan diantara kedua belah pihak tersebut.

Butir yang mengatur mengenai hak dan kewajiban di dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi terdapat kata “Jaminan Tingkat Layanan” atau “Service Level Guarantee”, namun mengenai definisi “Jaminan Tingkat Layanan” atau “Service Level Guarantee” itu sendiri tidak dijelaskan lebih lanjut.

Berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, hak konsumen hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Sementara berdasarkan Pasal 7 huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Ketentuan dari kedua pasal tersebut bahwa pelanggan telepon berhak untuk mengetahui informasi yang jelas mengenai definisi “Jaminan Tingkat Layanan” atau “Service Level Guarantee”, dan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat berkewajiban memberikan informasi mengenai definisi dari “Jaminan Tingkat Layanan” atau “Service Level Guarantee” tersebut.

Kenyataannya, sampai dengan saat ini, tidak semua pelanggan mengetahui definisi kata tersebut. Pelanggan hanya mengetahui bahwa arti kata “Guarantee” tersebut adalah suatu “jaminan”, tetapi jaminan yang seperti

bagaimana? pelanggan tentu saja tidak mengetahui dan tidak paham. PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat seharusnya melakukan sosialisasi atau memasukkan definisi mengenai “Jaminan Tingkat Layanan” atau “Service Level Guarantee” di dalam ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, agar pelanggan dapat mengetahui dengan jelas dan paham mengenai jaminan yang diberikan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat.

BAB III

TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM DIVRE V KANDATEL SURABAYA BARAT

3.1. Terjadinya Kerusakan Pada Saluran Pesawat Telepon Pelanggan

Bilamana kita membaca berbagai macam media cetak, mendengarkan radio atau mengikuti acara-acara televisi yang memberikan kesempatan interaktif yang langsung terhubung dengan pemirsanya, sering kita jumpai cukup banyak keluhan konsumen (salah satunya adalah pelanggan jasa telepon) yang menyampaikan permasalahannya dalam kaitannya dengan jasa pelayanan telekomunikasi tersebut²⁰.

Di dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, terdapat ketentuan mengenai pengajuan klaim tagihan tepatnya pada butir 2.1.7 dan butir 7 yaitu :

- 2.1.7 Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindahan-tanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan kepada pihak lain
- 7 Klaim Tagihan

7.1 Klaim keberatan atas tagihan Telkom akan diproses apabila :

- a. Diajukan secara tertulis maupun secara lisan oleh Pelanggan melalui PUSYANTEL, Call Center atau

²⁰ www.google.com, **Kasus Pelanggan Telepon PT. Telkom**, 18 Juni 2005

internet, paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan

- b. Pelanggan membayar uang titipan kepada Telkom sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, *minimal sama rata dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.*

7.2 Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan, Telkom harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administratif atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan.

7.3 Dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan Telkom, maka Telkom wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada Pelanggan, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan Telkom setelah dikoreksi, dengan cara :

- a. diperhitungkan dengan tagihan Telkom bulan berikutnya, atau
- b. diselesaikan sesuai dengan permintaan Pelanggan

7.4 Dalam hal tidak terbukti adanya kesalahan tagihan Telkom, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan Pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan)

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

7.6 Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar Telkom yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan Telkom, merupakan pengecualian dari butir 7.2 dan 7.5.

Sesuai dengan ketentuan di dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi di atas, maka jika pelanggan jasa telepon mengalami masalah berkaitan dengan sambungan telepon atau jasa telekomunikasi haruslah mengadukan terlebih dahulu baik secara lisan ataupun secara tertulis.

Tanpa adanya pengaduan dari pelanggan telepon baik secara lisan ataupun secara tertulis, tentunya mustahil bagi PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat untuk mengetahui dan menyelesaikan masalah berkaitan dengan sambungan telepon pelanggan²¹.

Pada umumnya ada beberapa macam permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pelanggan jasa telepon :

a. Penggunaan telepon yang tidak sesuai dengan jumlah rekening tagihan

Tidak sedikit pelanggan jasa telepon yang sudah banyak melakukan pengaduan mengenai permasalahan ini. Penggunaan telepon tidak sesuai

²¹ Wawancara Dengan Bapak Bagus Herdiyanto, *loc.cit*

dengan yang tertera di dalam rekening tagihan. Dalam rekening tagihan tersebut terdapat penggunaan jasa premium call (japati), padahal pelanggan merasa tidak pernah menggunakan telepon untuk jasa premium call.

b. Kerusakan pada jaringan atau saluran telekomunikasi

Banyak juga pelanggan yang melakukan pengaduan berkaitan dengan kerusakan pada jaringan atau saluran telekomunikasi. Kerusakan tersebut dapat menyebabkan pelanggan tidak dapat menggunakan telepon. Penyebab kerusakan ini dapat disebabkan karena beberapa faktor.

c. Fasilitas tambahan Telkom Memo

Telkom Memo merupakan fasilitas pengalihan panggilan untuk penitipan pesan berupa voice maupun fax jika telepon sibuk atau tidak diangkat. Fasilitas ini merugikan penelepon yang ingin berkomunikasi dengan orang lain, karena penelepon tetap terkena biaya pulsa, walaupun belum tersambung langsung dengan penerima telfpon.

Mengenai prosentase komplain gangguan pada jaringan atau saluran telekomunikasi begitu tinggi. Gangguan-gangguan tersebut bisa terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor²²:

1. Perusahaan
2. Instalasi ke pelanggan jasa telepon
3. Dari pesawat telepon pelanggan sendiri

²² Ibid

Surabaya Barat, warga jalan Tembok Sayuran 2 No. 4 Surabaya. Bahwa Ny. Arlina Suparnati pada saat menggunakan telepon seringkali terputus secara tiba-tiba. Tidak jarang pada saat menggunakan pesawat teleponnya tersebut, terdengar suara bising atau gemerosok yang tentu saja sangat mengganggu percakapan yang dilakukan melalui telepon. Pelanggan telepon tersebut telah mengajukan pengaduan secara lisan dengan menghubungi call center 147 dan memang telah mendapat tanggapan yang positif dari PT. Telkom Divisi Regional V Kandatel Surabaya Barat, namun Ny. Arlina Suparnati tetap merasa kecewa, karena ia masih sering mengalami hal yang serupa, yaitu terputusnya sambungan telepon secara pada saat ia menggunakan telepon tersebut dan masih sering terdengar suara gemerosok pada saat Ny. Arlina Suparnati melakukan percakapan melalui pesawat telepon tersebut²⁶. Hal tersebut tentu saja sangat merugikan Ny. Arlina Suparnati selaku pelanggan telepon.

Tuan Masiran, pelanggan jasa PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, yang berkedudukan di jalan Tambak Pring Timur 6 No. 17 Surabaya juga mengalami kasus yang serupa seperti Ny. Arlina Suparnati. Pada saat Tuan Masiran menggunakan pesawat telepon atau melakukan percakapan melalui telepon, seringkali sambungan teleponnya terputus secara tiba-tiba. Tuan Masiran melakukan pengaduan dengan menghubungi call center 147²⁷.

Selain kasus yang berkaitan dengan kerusakan pada jaringan atau sambungan telepon, banyak juga terjadi kasus yang dialami pelanggan berkaitan

²⁶ Wawancara Dengan Ny. Arlina Suparnati, Pelanggan Jasa Telepon PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, 16 Agustus 2005

²⁷ Wawancara Dengan Tuan Masiran, Pelanggan Telepon PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya barat, 9 Agustus 2005

dengan rekening tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan telepon, hal ini tentu saja sangat merugikan pelanggan. Kasus yang paling sering terjadi adalah kasus yang berkaitan dengan penggunaan nomor premium call, seperti yang terdapat pada iklan media elektronik ataupun media cetak. Penggunaan nomor premium call tidaklah murah. Banyak pelanggan yang merasa tidak pernah menggunakan nomor premium call, tetapi pada rekening tagihan teleponnya terdapat data penggunaan nomor premium call. Jumlah tagihan telepon bisa mencapai ratusan ribu atau bahkan jutaan rupiah. Tentu saja pelanggan segera mengadukan komplain, tetapi tanggapan dari PT. Telkom mengenai hal ini kurang memuaskan pelanggan.

Mengenai kerusakan pada telepon pelanggan tidak selalu merupakan kelalaian atau kesalahan dari PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, tetapi bisa juga disebabkan karena pesawat telepon pelanggan itu sendiri, misalnya karena pesawat telepon yang dipergunakan oleh pelanggan tersebut rusak, tetapi tetap saja digunakan oleh pelanggan telepon. Kerusakan pada pesawat telepon pelanggan bisa disebabkan karena beberapa sebab, misalnya karena pesawat telepon pelanggan terjatuh atau bisa juga disebabkan karena kabel sambungan dari pesawat telepon itu terputus. Perlu diketahui bahwa, pesawat telepon yang sudah mengalami kerusakan namun tidak segera diperbaiki atau diganti oleh pelanggan dalam jangka waktu cukup lama, juga bisa mempengaruhi baik atau tidaknya sambungan telepon pelanggan pada saat penggunaan²⁸.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Bagus Herdiyanto, Manager Operasi Harian dan Pengembangan Unit Pelayanan Pelanggan Regional V, PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat, Tanggal 11 Agustus 2005

Gangguan-gangguan pada jaringan atau saluran telepon pelanggan juga dapat terjadi karena beberapa sebab, yaitu kabel yang terjuntai di jalan, kabel yang terputus di jalan, kabel yang tidak rapi di jalan, kabel telepon yang mengenai pohon yang sangat lebat, tiang yang roboh atau hampir roboh, atau karena sebab-sebab lainnya.

PT. Telkom telah memberikan suatu jaminan kepada pelanggan jasa telepon sejak pelanggan jasa telepon tersebut menyepakati pemasangan baru sambungan telepon. Service Level Guarantee (SLG). Program SLG ditujukan untuk memberikan jaminan kepuasan pelanggan terhadap produk yang telah ditawarkan. Pelanggan jasa telepon juga mengetahui sampai sejauh mana tingkat pelayanan yang seharusnya diperoleh, sehingga jika realitasnya tidak sesuai bisa mendapatkan kompensasi²⁹.

Kandatel Surabaya Barat membagi pelanggannya ke dalam beberapa segmen dan golongan. Hal ini dilakukan agar dalam memberikan tingkat pelayanan bisa dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sesuai dengan pembagian segmen atau golongan. Segmentasi yang dilakukan tersebut adalah sebagai berikut :

- Pelanggan Bisnis yaitu segmentasi untuk pelanggan yang penggunaan sambungan telekomunikasinya adalah untuk keperluan usaha dan bisnis, yaitu pelanggan melakukan kegiatan pengerahan sumber daya secara komersial untuk mendapatkan pendapatan dan pendapatan tersebut digunakan untuk menjaga kelangsungan usahanya.

²⁹ Ibid

- Pelanggan Residensial yaitu pelanggan yang berorientasi berdasarkan data pelanggannya, yang dimaksud dalam hal ini adalah pelanggan perumahan yang menggunakan sambungan telekomunikasinya untuk menunjang kegiatan sehari-hari, segmentasi pelanggan ini adalah untuk pelanggan rumah tangga, pemerintah, pendidikan, dan ABRI.
- Pelanggan Sosial yaitu pelanggan yang berbentuk lembaga dan Badan Hukum yang melaksanakan usahanya bukan untuk mencari laba, melainkan untuk melaksanakan fungsi-fungsi sosial yang sesuai dengan misinya, seperti yayasan, rumah ibadah dan panti sosial.

Adanya pembagian segmentasi tersebut selain untuk mengenali komposisi pelanggan juga untuk memberikan tingkat layanan yang sesuai dengan masing-masing golongan. Garansi SLG untuk insatalasi baru, gangguan dan klaim pulsa diberikan sesuai tingkat segmen yang dimiliki³⁰.

Bahkan PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat juga mempunyai kebijakan-kebijakan pemberian SLG (Service Level Guarantee) dalam bidang gangguan, instalasi baru maupun klaim pulsa, antara lain :

- Garansi SLG PSB : untuk segmen TOP100 maksimal penyelesaian instalasi adalah 2 hari dengan kompensasi 50 pulsa per hari keterlambatan
- Garansi SLG PSB : untuk segmen bisnis maksimal penyelesaian instalasi adalah 3 hari dengan kompensasi 50 pulsa per hari keterlambatan

³⁰ Ibid

- Garansi SLG PSB : untuk segmen residensial/sosial maksimal penyelesaian instalasi adalah 5 hari dengan kompensasi 50 pulsa per hari keterlambatan
- Garansi SLG gangguan : untuk segmen TOP100 maksimal penyelesaian gangguan adalah 1 hari dengan kompensasi bebas abonemen bulan berikutnya
- Garansi SLG gangguan : untuk segmen bisnis maksimal penyelesaian gangguan adalah 2 hari dengan kompensasi bebas abonemen bulan berikutnya
- Garansi SLG gangguan : untuk segmen residensial/sosial maksimal penyelesaian gangguan adalah 3 hari dengan kompensasi bebas abonemen bulan berikutnya
- Garansi SLG klaim pulsa : garansi diberikan maksimal sama dengan jumlah klaim bila klaim tidak dapat diselesaikan atau direspon dalam waktu 14 hari

Tentunya dengan adanya “Jaminan Tingkat Layanan” atau “Service Level Guarantee” yang diberikan oleh PT. Telkom Divre V Kandatel Surabaya Barat kepada pelanggan telepon adalah untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan telepon itu sendiri.