

**TESIS**

**TANGGUNGJAWAB  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk  
ATAS KERUGIAN PELANGGAN TELEPON  
SEGMENTASI RESIDENSIAL**

KK  
TH 31/03  
Sup  
t



**Tantie Supriatsih**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
Surabaya**

**Program Pascasarjana  
Universitas Airlangga  
Surabaya  
2003**

# TESIS

## TANGGUNGJUGAT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk ATAS KERUGIAN PELANGGAN TELEPON SEGMENTASI RESIDENSIAL



**Tantie Supriatsih**

**Program Pascasarjana  
Universitas Airlangga  
S u r a b a y a  
2 0 0 3**

**TANGGUNG GUGAT  
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk  
ATAS KERUGIAN PELANGGAN TELEPON  
SEGMENTASI RESIDENSIAL**

**T E S I S**

**Untuk Memperoleh Gelar Magister  
dalam Program Studi Ilmu Hukum  
pada Program Pascasarjana  
Universitas Airlangga Surabaya**



**Oleh :**

**TANTIE SUPRIATSIH  
NIM : 090013893 / M**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**Tanggal 30 Januari 2003**

## Lembar Pengesahan

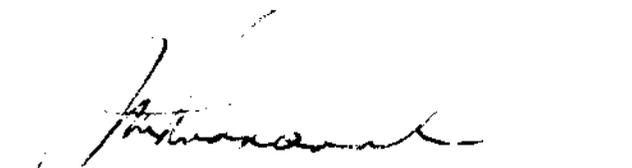
TESIS INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 20 FEBRUARI 2003

Oleh :  
Pembimbing



Prof. Mr Dr R. Soetojo Prawirohaamidjojo

Mengetahui :  
Ketua Program Studi Ilmu Hukum  
Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya



Dr. Peter Mahmud Mz, S.H., M.S., LL.M  
NIP. 130 517 142

**Telah diuji pada**  
**Tanggal 30 Januari 2003**  
**PANITIA PENGUJI TESIS**

**K e t u a** : Prof. Dr. Abdoel Rasyid., SH., LL.M  
**Anggota** : Prof. Mr Dr R. Soetojo Prawirohamidjojo  
Dr. Maarten L. Silouka., SH., MS  
Machsum Ali., SH., MS  
Eman Ramelan., SH., MS



## UCAPAN TERIMAKASIH

Bilamana saat ini saya dapat menyelesaikan tesis ini, itu karena perkenan-Nya jua. Maka kiranya tidaklah terlalu berlebihan jika pada kesempatan yang sangat berharga ini saya mengucapkan terimakasih secara tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak mengulurkan perhatian dengan seksama.

Pertama-tama yang perlu disebut tak lain adalah Prof. Mr Dr R. Soetojo Prawirohamidjojo yang telah memberikan bimbingan dengan wibawa yang lembut. Untuk itu, saya menghaturkan terimakasih.

Terimakasih yang tulus juga saya unjukkan kepada tim penguji tesis saya, yakni Prof. Dr. Abdoel Rasyid., SH., LL.M, Prof. Mr Dr R. Soetojo Prawirohamidjojo, Dr. Maarteen L. Silouka., SH., MS, Machsum Ali., SH,MS, Eman Ramelan., SH, MS serta Sri Hayati., SH., MS (penguji proposal saya) yang telah berkenan menguji serta memberikan arahan demi terwujudnya tesis sebagaimana adanya sekarang ini.

Kepada segenap pimpinan Universitas Airlangga, baik yang telah lalu maupun yang sekarang masih menjabat, khususnya Direktur Program Pascasarjana beserta iajarannya, dari lubuk hati yang paling dalam saya mengucapkan terimakasih.

Kepada Prof. Abdoel Gani., SH., MS, dengan segenap kerendahan hati, saya hanya dapat menghaturkan terimakasih atas segala bantuan berharga yang tak alang kepalang nilainya.

Terimakasih yang tulus juga saya berikan kepada segenap keluarga yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil, untuk itu

semua hanya ucapan terimakasih yang dapat saya sampaikan dengan tanpa batas.

Sahabat-sahabat serta teman-teman saya yang secara khusus dan istimewa telah memberikan dorongan semangat yang tidak putus-putusnya, Thank's a lot !.

Kepada mereka yang telah berjasa dan ikut membantu, namun tidak dapat saya sebutkan satu persatu secara berurutan, bukan berarti terabaikan. Dari lubuk hati yang terdalam saya mengucapkan terimakasih tanpa hingga. Semoga akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Tuhan YME. Amien.

Surabaya, Maret 2003

Penulis.

## Ringkasan

Bilamana kita membaca media cetak, mendengarkan radio atau mengikuti acara televisi yang memberikan kesempatan interaktif dengan pemirsanya, sering kita jumpai cukup banyak keluhan konsumen (salah satunya adalah pelanggan telepon) yang menyampaikan permasalahannya dalam kaitannya dengan telekomunikasi. Pemutusan tiba-tiba sambungan telepon, jumlah tagihan rekening telepon yang tidak sesuai dengan pemakaian adalah materi yang sering kita temui. Akan tetapi, meskipun cukup banyak kasus yang dikeluhkan namun sangat sedikit kasus yang penyelesaiannya sampai tingkat pengadilan.

Hubungan yang terjadi antara TELKOM dengan pelanggan teleponnya, didasarkan atas suatu perjanjian baku yang dinamakan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Dari hubungan hukum tersebut, menimbulkan suatu akibat hukum dalam bentuk hak dan kewajiban. Bilamana pada sisi suatu pihak harus memenuhi kewajibannya, maka pada sisi seberangnya apa yang semula berupa kewajiban tersebut, tak lain adalah merupakan hak bagi teman seperikatannya. Mutatis mutandis demikian pula sebaliknya. Untuk itu, tidak dipenuhinya suatu kewajiban oleh suatu pihak, akibatnya rekan seperikatannya yang lain tidak akan memperoleh haknya, dan tentu saja kerugianlah yang bertandang kepadanya.

Dalam sistem hukum di Indonesia, seseorang yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi di depan pengadilan. Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan adalah wanprestasi dan/atau onrechtmatige daad.

Bilamana tuntutan ganti kerugian didasarkan kepada wanprestasi, maka terlebih dahulu antara penggugat dan tergugat harus terikat pada suatu perjanjian. Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian. Bilamana kualifikasi gugatan didasarkan pada *onrechtmatige daad*, maka harus memenuhi unsur-unsur yang terkandung dalam pasal 1365 B.W.

Diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ternyata dalam praktiknya belum begitu efektif. Hakim dengan wewenang untuk menciptakan hukumnya masih menggunakan ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam B.W., dan HIR, misalnya mengenai ketentuan pembuktian.

Penulisan ini selain bertujuan untuk menjawab dua pokok permasalahan yang ada, juga sekaligus ingin menyumbangkan kontribusi pemikiran antara lain adalah bahwa diusahakan antara TELKOM dengan pelanggan TELKOM tercipta suatu komunikasi yang baik. TELKOM memberikan penjelasan mengenai hak dan kewajibannya kepada pelanggan secara benar dan jelas. Mutatis mutandis demikian pula sebaliknya, pelanggan tidak sekedar tanda tangan pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi saja, melainkan mulai aktif untuk bertanya mengenai apa saja hak dan kewajibannya kepada TELKOM. Jasa seorang konsultan hukum atau pengacara dapat dilibatkan bilamana benar-benar dibutuhkan.

## ABSTRACT

The legal relation occurring between TELKOM and its customers is based on the form of standard agreement the so called "Subscription Contract for Telecommunication Connection". Such legal relation creates a legal consequence in the forms of right and obligation. If either party does not fulfill his obligation, his contracting partner will not obtain his right, and of course such a matter constitutes a loss for him. In positive law applied in Indonesia, the party suffering from a loss may claim for the other party causing it to happen. The claim qualification commonly applied is the negligence or tort.

Key words : TELKOM, customers, Subscription Contract for Telecommunication Connection, rights, obligation, negligence, tort.

## DAFTAR ISI

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ucapan Terimakasih |  |
| Ringkasan          |  |
| Abstract           |  |
| Daftar Isi         |  |

### BAB I

|   |    |
|---|----|
| PENDAHULUAN .....                       | 1  |
| 1. Latar Belakang Masalah .....         | 1  |
| 2. Rumusan Masalah .....                | 13 |
| 3. Penjelasan Judul.....                | 13 |
| 4. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....  | 16 |
| 5. Kajian Konseptual .....              | 17 |
| 6. Metodologi .....                     | 29 |
| 7. Pertanggungjawaban Sistematika ..... | 31 |

### BAB II

|  |    |
|--|----|
| TANGGUNGJAWAB PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk .....                               | 34 |
| 1. Gugatan Pelanggan Kepada PT. Telekomunikasi Indo<br>Nesia Tbk .....             | 34 |
| 2. Hak dan Kewajiban PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk<br>& Pelanggan Telepon ..... | 44 |
| 3. Ganti Rugi Kepada Pelanggan .....   | 47 |
| 4. Tanggungjawab Pelaku Usaha menurut Undang-Undang<br>Perlindungan Konsumen ..... | 57 |

### BAB III

|   |    |
|---|----|
| DASAR HUKUM GUGATAN PELANGGAN.....                      | 64 |
| 1. Wanprestasi .....                                    | 64 |
| 2. Onrechtmatige daad.....                              | 71 |
| 3. Pembarengan Wanprestasi dan Onrechtmatige daad ..... | 78 |
| 4. Kewajiban Membayar Ganti Rugi .....                  | 80 |
| 5. Kerugian Tidak Berujud .....                         | 87 |
| 6. Jumlah Ganti Rugi .....                              | 87 |
| 7. Bunga .....  | 88 |

BAB IV  
PENUTUP

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1. Kesimpulan..... | 91 |
| 2. Saran .....     | 94 |
| Daftar Bacaan..... | 96 |

Lampiran :

1. Isi pasal dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara Aisyah Suraningrum dengan TELKOM ;
2. Putusan Pengadilan Negeri Surabaya No. 437/Pdt.G/2001/PN.SBY



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Sejak tahun 1961, jasa telekomunikasi di Indonesia diselenggarakan oleh perusahaan milik negara. Sebagaimana dalam perekonomian di negara berkembang lainnya, perluasan dan modernisasi infrastruktur telekomunikasi juga memainkan peranan penting dalam pembangunan perekonomian Indonesia secara umum. Searah dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat, ditambah dengan jumlah penduduk yang besar, permintaan terhadap jasa telekomunikasipun berkembang dengan cepat sehingga tidak dapat dipenuhi seluruhnya. Oleh karena itu, sasaran utama pemerintah dalam industri jasa ini adalah meningkatkan akses, daya jangkau dan mutu jasa telekomunikasi. Sasaran pemerintah tersebut, pada tahun 1989 telah diimplementasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Telekomunikasi No. 3 Tahun 1989. Salah satu rujukan ditetapkannya undang-undang tersebut adalah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk berperan serta secara terbatas dalam industri



jasa tersebut. Keikutsertaan sektor swasta lebih difungsikan untuk meningkatkan perkembangan industri telekomunikasi dan memberikan tambahan modal serta keahlian teknis.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berwenang dan bertanggungjawab untuk mengelola sekaligus menyelenggarakan jasa telekomunikasi adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang merupakan Badan Penyelenggara<sup>1</sup> jasa telekomunikasi dalam negeri. Sedangkan wewenang dan tanggungjawab pengelolaan jasa telekomunikasi internasional adalah PT. Indosat.

Undang-Undang No. 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi membagi jasa telekomunikasi dalam dua jenis yaitu dasar dan bukan dasar. Jasa telekomunikasi dasar adalah pengiriman informasi melalui jaringan telekomunikasi antara pengirim dan penerima tanpa disertai pemrosesan atau pengubahan, salah satunya adalah telepon. Sedangkan yang termasuk dalam jenis komunikasi bukan dasar adalah yang diselenggarakan dengan memakai kemampuan komputer dan fasilitas telekomunikasi lainnya untuk

---

<sup>1</sup>Badan Usaha Milik Negara yang bentuk usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bertindak sebagai pemegang kuasa dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi ;

memproses dan memodifikasi bentuk data yang terkandung didalamnya, misalnya e-mail.

Pembangunan telekomunikasi di Indonesia mengemban misi yang luas. Penyelenggaraan telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintah, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya sesuai dengan tujuan pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Agaknya, pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi, maka segala sesuatu yang berkaitan dengan perubahan mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi tersebut perlu dilakukan penataan dan pengaturan kembali penyelenggaraan telekomunikasi nasional. Dalam hubungannya dengan hal ini, maka hal yang tidak dapat dielakkan adalah perlunya dilakukan penataan ulang dan pengaturan kembali terhadap Undang-Undang Telekomunikasi No. 3 Tahun 1989 untuk menyikapi segala sesuatu yang berkaitan dengan

perubahan mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi. Undang-Undang tersebut adalah Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi .

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengemukakan:

*“Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa”.*

Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi dalam ketentuan ini dapat dicapai, antara lain melalui reformasi telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan telekomunikasi dalam rangka menghadapi globalisasi, mempersiapkan sektor telekomunikasi memasuki persaingan usaha yang sehat dan profesional dengan regulasi yang transparan, serta membuka lebih banyak kesempatan berusaha bagi pengusaha kecil dan menengah.

Dalam pasal 10 ayat (1) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 dengan tegas disebutkan tentang larangan praktik monopoli dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Akan tetapi dalam kenyataannya, sampai saat ini PT.

Telekomunikasi Indonesia Tbk tetap menjadi perusahaan yang memonopoli bisnis telekomunikasi di Indonesia<sup>2</sup>, terutama telepon.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah merupakan penyelenggara jasa telekomunikasi di Indonesia yang memiliki serta mengoperasikan satu-satunya PSTN<sup>3</sup> nasional. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk juga merupakan Badan Penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri dan karenanya tidak ada badan lain yang diperkenankan menyelenggarakan jasa telekomunikasi dasar dalam negeri kecuali melalui kerjasama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Berdasarkan keputusan Menparpostel No. KM.60/PT.102/MPPT-95 tanggal 14 Agustus 1995 yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 1996, kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk diberikan 2 (dua) hak eksklusif. Hak-hak tersebut adalah hak untuk penyelenggaraan jasa telekomunikasi lokal dengan menggunakan jaringan tetap (*fixed wireline*<sup>4</sup> dan *fixed wireless*<sup>5</sup>) termasuk penyelenggaraan yang dilaksanakan untuk dan atas nama PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

---

<sup>2</sup>Harian Jawa Pos, 27 Nopember 2002, h. 8 ;

<sup>3</sup>PSTN adalah singkatan dari Public Switch Telephone Network, yaitu jaringan infrastruktur PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang digunakan untuk penyelenggaraan jasa telepon ;

<sup>4</sup>Fixed Wireline adalah sambungan telepon tetap (telepon biasa) dengan akses kabel yang digunakan untuk telekomunikasi tetap (bukan bergerak) ;

<sup>5</sup>Fixed Wireless adalah sambungan telepon lintas radio, yaitu sambungan telepon tetap (telepon biasa) tanpa kabel yang digunakan untuk telekomunikasi tetap (bukan bergerak) ;

melalui kerjasama operasi, untuk jangka waktu selama waktu minimum 15 tahun. Hak eksklusif yang kedua adalah penyelenggaraan jasa telekomunikasi jarak jauh, untuk jangka waktu selama minimum 10 tahun .

Sebagai penyelenggara telekomunikasi juga sebagai pembangun infrastruktur, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berperan sebagai “*global respectable player*” dalam industri telekomunikasi dengan memberikan “*excellent service*” kepada masyarakat <sup>6</sup>. Untuk mencapai sasaran tersebut, maka PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk mengupayakan diri untuk berkembang menjadi Full Service Provider dimana selain menjadi penyedia jaringan juga sebagai penyedia jasa telekomunikasi yang secara penuh memberikan komitmen untuk menyediakan layanan terbaik. Hal tersebut dikuatkan dengan diktum anggaran dasarnya [pasal 3 ayat (1)] yang menyatakan bahwa tujuan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai pelaku usaha adalah untuk mewujudkan peningkatan penyelenggaraan dan mutu pelayanan jasa telekomunikasi.

Dalam kaitannya dengan uraian diatas, mengacu kepada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Sukma Faristariany (Manager Hukum) Hukum dan Perikatan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Divre V Jawa Timur, tanggal 19 Juni 2002 ;

pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, serta bertolak dari konsep bahwa pada dasarnya setiap orang adalah konsumen<sup>7</sup>, maka sejak diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang efektif mulai berlaku mulai 20 April 2000, hak-hak konsumen menjadi lebih dilindungi dan mendapat jaminan kepastian hukum. Dengan kata lain, undang-undang tersebut merupakan payung (*umbrella act*) yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen, yang tentu saja disini termasuk pelanggan telepon PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Mengenai objek material hukum perlindungan konsumen, maka hal itu mencakup semua lapangan hukum pada umumnya. Hampir semua lapangan perdagangan, pelayanan (jasa), dan industri, terkait dengan hak-hak konsumen. Direktori Perdagangan Standar yang diterbitkan oleh Kamar dagang dan Industri Indonesia (Kadin) Tahun 1979 memberikan klasifikasi

---

<sup>7</sup>Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, h. 74 :

bidang-bidang tersebut yang antara lain<sup>8</sup> memasukkan telekomunikasi sebagai bidang jasa yang terkait dengan hak-hak konsumen.

Presiden John F. Kennedy dalam tahun 1962 mengemukakan empat hak konsumen, sebagai berikut :

- (1) hak memperoleh keamanan (*the right to safety*) ;
- (2) hak memilih (*the right to choose*) ;
- (3) hak mendapat informasi (*the right to be informed*) ; dan
- (4) hak untuk didengar (*the right to be heard*).<sup>9</sup>

International Organization of Consumer Union (IOCU) kemudian menambahkan hak-hak konsumen yang dikemukakan Presiden John F. Kennedy di atas, dengan berikut ini :

- (1) hak untuk mendapatkan ganti rugi (*the right to redress*) ; dan
- (2) hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen (*the right to consumer education*)<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup>*Ibid*, h. 76-77 ;

<sup>9</sup>Mariam Darus Badruzaman, Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standard) dalam *Simposium Aspek-Aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Binacipta, Jakarta, 1980, h. 61, dikutip dari Hondius, *Konsumentenrecht*, Kluwer Deventer, 1976, h. 14, 26, 131, dan seterusnya ;

<sup>10</sup>IOCU, Message to Yayasan Lembaga Konsumen, dalam buku *Gerak dan Langkah Yayasan Lembaga Konsumen*, Gunung Agung, Jakarta, 1982, h. 20 ;

Dikarenakan pada konsepnya setiap orang adalah konsumen<sup>11</sup>, seperti yang dikatakan John F. Kennedy dalam “ *The American Congress* ” pada tahun 1962: “ *Consumers, by definition, include us all* “, maka menurut norma hukum positif Indonesia, landasan tertinggi terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945, yakni pasal 27 ayat (1). Dalam ketentuan tersebut dinyatakan bahwa segala warga negara Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan, dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Pasal tersebut pada dasarnya memberi landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara adalah sama (sederajat). Sebagai warga negara, kedudukan hukum konsumen tidak boleh lebih rendah daripada pelaku usaha. Mereka memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lain. Dengan kata lain, bilamana terjadi perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka seyogyanya kedudukan keduanya adalah sederajat .

Sejalan dengan uraian yang terurai diatas, dari media cetak sering kita membaca di rubrik surat pembaca keluhan-keluhan pelanggan telepon yang merasa tidak puas dengan pelayanan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

---

<sup>11</sup>Shidarta, *op.cit*, h. 74 ;

Keluhan-keluhan itu antara lain jumlah tagihan rekening telepon pelanggan tidak sesuai dengan pemakaian. Keluhan lainnya adalah pelanggan komplain karena pesawat teleponnya tidak dapat digunakan sekian bulan, telah berkali-kali melaporkan kejadian itu kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, akan tetapi tidak diranggapi.

Sebenarnya, meskipun sering kita dengar bahwa PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sering didera dengan bermacam komplain para pelanggannya, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sendiri bukan lantas tidak pernah mengalami kerugian<sup>12</sup>. Nyatanya, cukup banyak pelanggan yang tidak membayar tagihan rekening teleponnya. Ini belum termasuk telepon yang berstatus “telepon tidur”. Dapat saya sebutkan disini adalah seperti dalam contoh kasus gugatan pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang saya ajukan. Achmad Irijik Afifi mempunyai tunggakan sebesar Rp. 3.465.854.-. Berapa kerugian yang diderita oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk bilamana ada 100 penunggak.

Cukup banyak kasus tunggakan rekening telepon yang melibatkan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan, akan tetapi tidak

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Sukma Faristariany (Manager Hukum) Hukum dan Perikatan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Divre V Jawa Timur, tanggal 19 Juni 2002 ;

banyak yang sampai pada penyelesaian tingkat pengadilan. Dari data Pengadilan Negeri Surabaya, selama kurun waktu 5 tahun terakhir, kasus perselisihan yang melibatkan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan telepon hanya satu, yakni kasus Aisyah Suraningrum (sebagai penggugat) dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (sebagai tergugat)<sup>13</sup>. Aisyah Suraningrum menggugat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dikarenakan ia merasa telah dirugikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, karena pencabutan sepihak sambungan telekomunikasi padahal ia telah berlaku sebagai pelanggan telepon yang beritikad baik.

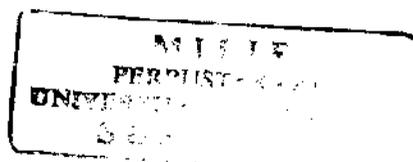
Penyelesaian lewat pengadilan adalah suatu penyelesaian yang ditempuh, bilamana musyawarah para pihak tidak berhasil, atau karena pihak-pihaknya ingin langsung menyelesaikan permasalahannya ke pengadilan. Menurut saya, kerugian yang dialami oleh pelanggan ataupun PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tersebut disebabkan karena disatu sisi pelanggan biasanya menandatangani begitu saja tanpa membaca terlebih dahulu tanpa menanyakan terlebih dahulu hal-hal yang tidak dimengertinya kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk mengenai pasal-

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Suharsoyo (Panitera Muda Perdata Pengadilan Negeri Surabaya), tanggal 5 September 2002 ;

pasal yang tertuang dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Sebaliknya, di pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk juga tidak menjelaskan tentang hak dan kewajiban pelanggan sebelum pelanggan menandatangani Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, khususnya mengenai sanksi yang dikenakan bila pelanggan menunggak tagihan rekening telepon.

Searah dengan uraian diatas, hubungan hukum yang terjadi antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan didasarkan atas suatu perjanjian baku yang dinamakan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Dari hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu akibat hukum dalam bentuk hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini dalam bidang hukum tak ubahnya seperti sekeping mata uang logam. Kalau pada sisi suatu pihak harus memenuhi kewajibannya, maka pada sisi seberangnya apa yang semula berupa kewajiban tersebut, tak lain adalah merupakan hak bagi teman seperikatannya. Mutatis mutandis demikian pula sebaliknya. Untuk itu, tidak dipenuhinya suatu kewajiban oleh sesuatu pihak, akibatnya rekan seperikatannya lainnya tidak akan memperoleh haknya.



## 2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang terurai diatas, maka pokok permasalahan dirumuskan sebagai berikut :

- (1) apakah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk bertanggungugat atas kerugian pelanggan telepon tersebut ? ; dan
- (2) apakah dasar hukum yang dapat digunakan untuk menuntut ganti rugi tersebut ?

## 3. Penjelasan Judul

Penulisan hukum ini berjudul : “Tanggungugat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk atas Kerugian Pelanggan Telepon Segmentasi Residensial”. Sebagian para ahli hukum, kaum teoritisi, dan praktisi tidak membedakan pengertian tanggungjawab dengan tanggungugat. Sebagian yang lain berpendapat bahwa tanggungjawab adalah sama dengan “*responsibility*” atau “*verantwoordelijkheid*” dan tanggungugat diartikan sebagai istilah “*liability*” atau “*aansprakelijkheid*”.

Saya akan menggunakan istilah tanggungugat dalam penulisan ini, hal tersebut karena hak ganti rugi merupakan hak perdata yang pada

umumnya dilakukan melalui suatu gugatan. Istilah tanggunggugat lebih berkonotasi sebagai tanggunggugat atas timbulnya kerugian.

Batas pengertian tanggunggugat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang dimaksudkan dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :  
“Tanggunggugat” ialah dapat digugat, dikarenakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menyebabkan kerugian terhadap pelanggan. Tanggunggugat disini meliputi tanggunggugat berdasarkan perjanjian (kontraktual) serta tanggunggugat berdasarkan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*).

“PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk” adalah merupakan pelaku usaha<sup>14</sup> dalam pengertian Badan Usaha Milik Negara dengan bidang usaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Dalam Negeri, berkedudukan di Bandung, Indonesia, kantor pusat perusahaan jalan Japati No. 1 Bandung 40133, Indonesia.

Bidang usaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Dalam Negeri disini yang saya maksudkan adalah bidang jasa telepon segmen residensial,

---

<sup>14</sup>Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mendefinisikan pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi ;

yang berdasarkan data kepelangganannya adalah pelanggan perorangan yang menggunakan sambungan telekomunikasinya untuk menunjang kegiatan sehari-hari<sup>15</sup>.

“Kerugian” adalah kerugian yang ditimbulkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk terhadap pelanggan akibat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk telah wanprestasi sekaligus onrechnatigde daad. Kerugian disini adalah kerugian yang bersifat materiil serta kerugian yang bersifat immateriil (tidak berujud).

Konsumen, dalam penulisan ini adalah pelanggan yang berstatus sebagai pemakai akhir jasa telekomunikasi. Sedangkan yang saya maksudkan dengan “pelanggan” disini adalah perseorangan yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

Untuk memperjelas pembahasan rumusan masalah, akan saya ajukan contoh kasus gugatan pelanggan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, yakni gugatan Aisyah Suraningrum, pelanggan telepon segmen residensial yang telah mengajukan gugatan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui Pengadilan Negeri Surabaya, yang terdaftar di

---

<sup>15</sup>Kalalog PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, tanpa halaman ;

kepaniteraan Pengadilan Negeri Surabaya dengan nomor register perkara : 437/Pdt.G./2001/PN.SBY, dengan dasar hukum gugatan wanprestasi sekaligus onrechtmatige daad.

#### **4. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

##### **4.1 Tujuan Penulisan :**

- Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis tentang tanggungugat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk atas kerugian yang dialami oleh pelanggan telepon; dan
- menganalisis dasar hukum yang dapat digunakan untuk menuntut ganti rugi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### **4.2 Kegunaan Penulisan**

- Kegunaan Teoritis, untuk memperluas cakrawala pemahaman dan pendalaman pengetahuan tentang tanggungugat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Oleh karena itu, penulisan ini secara langsung dan tidak langsung diharapkan dapat

memperkaya segi teoritis untuk mengembangkan khasanah pengkajian hukum di masa yang akan datang ; dan

- Kegunaan Praktis, dengan penulisan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran berupa ide ataupun gagasan-gagasan yang positif bagi perancang undang-undang, para praktisi hukum, masyarakat luas maupun PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sendiri, agar masing-masing sadar akan hak dan kewajibannya, sehingga dimungkinkan terciptanya suatu kondisi yang selaras dan seimbang dalam pergaulan hukum yang membawa suatu iklim yang kondusif bagi terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum.

## 5. Kajian Konseptual

Untuk menemukan, mencari jawaban atas permasalahan yang dikemukakan, akan dikaji konsep atau teori dan ajaran-ajaran yang dapat membantu kerangka berpikir.

Bertolak dari pemahaman bahwa setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum yang sama, sebagaimana yang tersurat dalam pasal 27 ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi :

*“ Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam Hukum dan Pemerintahan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu sehingga tidak ada kecualinya “*

maka hal tersebut merupakan pencerminan asas persamaan hak atas perlindungan hukum bagi konsumen.

Sebelum muncul Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (Ketetapan MPR No. II/MPR/1993) disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengertian istilah ini dalam ketetapan tersebut.

Sangatlah beragam mengenai pengertian “konsumen”. Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius, menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi

terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en diensten*)<sup>16</sup>. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.

Di Perancis, berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang, konsumen diartikan sebagai "*The person who obtains goods or services for personal or family purposes*". Dari definisi tersebut, terkandung 2 (dua) unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang, (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.

Dalam rumusan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (NBW), walaupun terkesan lebih umum, karena dimuat dalam bab tentang syarat-syarat umum perjanjian, konsumen dinyatakan sebagai orang. Maksudnya, ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan. Sementara itu dalam B.W. Indonesia, sama sekali tidak pernah disebut kata "*konsumen*". Istilah lain

---

<sup>16</sup>Shidarta, *op.cit*, h. 2 ;

yang sepadan dengan itu adalah pembeli, penyewa, dan si berutang (debitur)<sup>17</sup>.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang tersebut, yang dimaksudkan dengan konsumen adalah:

*“ setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.*

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit untuk menetapkan batas-batas seperti itu<sup>18</sup>. Dengan kata lain, seharusnya batasan yang ada tidak perlu terlalu kaku. Batasan pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih memerlukan pengujian-pengujian di lapangan, khususnya melalui peristiwa-peristiwa konkret yang diajukan ke pengadilan. Dengan

---

<sup>17</sup>Sidharta, *op. cit.*, h. 80 ;

<sup>18</sup>*Ibid.*, h. 8

berpedoman pada pasal 27 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 (jo. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 1999) tentang Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman, sudah diamanatkan bahwa hakim wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen, maka aspek perjanjian merupakan faktor yang sangat penting. Adanya hubungan hukum yang berupa perjanjian sangat membantu memperkuat posisi konsumen dalam berhadapan dengan pelaku usaha yang merugikan hak-haknya. Dalam perjanjian, para pihak bersepakat untuk mengikatkan diri melaksanakan kewajiban masing-masing, dan untuk itu masing-masing memperoleh hak-haknya. Kewajiban para pihak tersebut dinamakan prestasi.

Hukum kontrak mensyaratkan adanya hubungan kontraktual antara pihak. Manakala pihak yang satu tidak memenuhi prestasi (wanprestasi) terhadap apa yang telah diperjanjikan maka rekan seperikatannya yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi .

Dalam sistem hukum di Indonesia, seseorang yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi di depan pengadilan. Sepanjang hak mendapatkan (menuntut) ganti rugi belum dituangkan dalam peraturan

yang berkaitan dengan konsumen, maka hak mendapatkan ganti rugi ditegakkan melalui dalil-dalil hukum perikatan, yaitu mendasarkan pada hukum perjanjian (kontrak) atau *onrechtmatige daad*.

Hubungan hukum yang terjadi antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan teleponnya, secara tegas dituangkan dalam suatu Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang disepakati sekaligus ditandatangani oleh kedua belah pihak. Ini berarti, bahwa bilamana dikemudian hari timbul suatu perselisihan antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan yang bersangkutan, maka ketentuan yang dipakai sebagai dasar hukum penyelesaian sengketa adalah klausula-klausula yang tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang bentuknya telah dibakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Ketentuan-ketentuan dalam B.W adalah merupakan pedoman bilamana klausula-klausula yang tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi membutuhkan penafsiran atau penjelasan. Sedangkan ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah merupakan bentuk pengintegrasian yang bertujuan untuk menegakkan hukum di bidang

perlindungan konsumen dengan tujuan agar hak-hak konsumen menjadi lebih dilindungi dan mendapat jaminan kepastian hukum.

Dalam contoh kasus yang saya ajukan, penandatanganan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan terjadi sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen disahkan. Untuk itu, meskipun hak mendapat (menuntut) ganti rugi telah ditegakkan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausul-klausul yang tertuang dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi adalah ketentuan utama yang dipergunakan bilamana terjadi perselisihan dan ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dipakai sebagai “*akibat*” yang harus dimasukkan sebagai pertimbangan majelis hakim dalam membuat keputusan. Akan tetapi, semua tergantung kepada mejelis hakim yang bersangkutan. Hal tersebut dikarenakan hakim memiliki kewenangan untuk menciptakan hukum (*judge made law*).

Mengenai keabsahan perjanjian baku (seperti Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi), ada dua pendapat yang berseberangan. Sluijter mengatakan bahwa perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pelaku usaha adalah seperti pembentuk undang-undang swasta

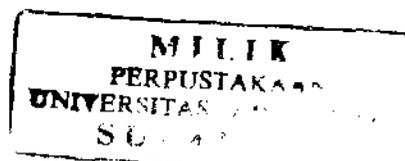
(*legio particuliere wetgever*). Sedangkan sarjana hukum yang mendukung perjanjian baku antara lain adalah Asser-Rutten, yang mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggungjawab pada isi dan apa yang ditandatangani. Bilamana ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada suatu formulir perjanjian baku, maka tanda tangan itu membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditanda tangani. Karena sangat mustahil dan tidak mungkin bilamana seseorang menandatangani apa yang tidak dikerahui isinya<sup>19</sup>.

Di Indonesia, perjanjian baku tidak memenuhi elemen yang dikehendaki oleh pasal 1320 B.W. sebagai syarat sahnya perjanjian. Dalam pasal tersebut dikatakan untuk sahnya perjanjian diharuskan adanya 4 (empat) syarat, yakni :

- (1) kata sepakat dari mereka yang mengikatkan diri (*toestemming*) ;
- (2) adanya kecakapan untuk mengadakan perikatan (*bekwaamheid*) ;
- (3) mengenai suatu object tertentu (*een bepaald onderwerp*) ; dan
- (4) mengenai causa yang diperbolehkan (*geoorloofde oorzaak*) .

---

<sup>19</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, 1993, h. 69 ;



Menurut Soetojo Prawirohamidjojo<sup>20</sup>, istilah “adanya” (*bestaanbaarheid*) sesungguhnya adalah kurang tepat. Bilamana pada suatu perjanjian syarat kecakapan tidak ada, maka perjanjian tersebut sebenarnya tetap ada, akan tetapi perjanjian itu tidak sempurna, ia masih dapat diperselisihkan, masing-masing ada kemungkinan dinyatakan batal (*nietig*). Dengan demikian yang dimaksudkan dengan “adanya” disini, adalah keabsahan dari perjanjian itu<sup>21</sup>.

Kemudian, agar perjanjian itu memenuhi harapan kedua pihak, masing-masing perlu memiliki itikad baik untuk memenuhi prestasinya secara bertanggungjawab. Hukum disini berperan untuk memastikan bahwa kewajiban itu memang dijalankan dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan kesepakatan semula. Jika terjadi pelanggaran dari kesepakatan itu, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhannya berdasarkan perjanjian tersebut. Penuntutan ini ditegaskan dalam pasal 1338 ayat (1) B.W. Pasal ini membuka kesempatan untuk diadakan gugatan ke muka pengadilan. Pengadilanlah yang akan memutuskan apakah gugatan tersebut dapat dibenarkan.

---

<sup>20</sup>Soetojo Prawirohamidjojo (dibantu Marthelena Polian), *Hukum Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1979, h. 115 ;

<sup>21</sup>*Ibid* ;

Dalam hal *onrechtmatige daad*, pihak yang dirugikan wajib membuktikan adanya kesalahan pada pihak tergugat dan adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian. Pembuktian demikian ini sebagai konsekuensi dari prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan yang dianut pasal 1365 B.W., yang berbunyi :

*“ Setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut “* .

Unsur-unsur yang tersimpul dari perumusan pasal di atas adalah :

- (1) adanya perbuatan ;
- (2) perbuatan itu harus melanggar hukum ;
- (3) pelakunya mempunyai unsur salah ; dan
- (4) perbuatan itu menimbulkan kerugian .

Unsur “kesalahan” disini adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, disini, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, akan tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Berbeda dengan pengertian *onrechtmatige daad* sebelum tahun 1919 yang diidentikkan dengan perbuatan yang melanggar undang-undang, maka

setelah tahun 1919 (kasus Lindenbaum – Cohen), perbuatan melanggar hukum dapat berupa :

- (1) melanggar hak orang lain ;
- (2) bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat ;
- (3) bertentangan dengan kesusilaan baik ; dan
- (4) bertentangan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.

Secara common sense, asas tanggunggugat berdasar kesalahan ini dapat diterima. Mengenai hal tersebut, Atiyah<sup>22</sup> menyatakan bahwa secara tradisional prinsip ini mengandung aspek keadilan bilamana seseorang yang menyebabkan kerugian atau kerusakan pada orang lain karena kesalahannya diwajibkan untuk memberikan santunan atas kerugian tersebut kepada pihak yang telah dirugikannya.

---

<sup>22</sup>Saetullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, dalam Liberty, Yogyakarta, 1989, dikutip dari P.S Atiyah, "Accidents, Compensation and the Law", h. 25 ;

Mengenai beban pembuktian, adalah mengikuti ketentuan pasal 163 Herziene Indonesische Reglement (HIR) / pasal 283 Rbg dan pasal 1865 B.W.

Pasal 163 HIR / pasal 283 Rbg :

*“barangsiapa, yang mengatakan ia mempunyai hak, atau ia menyebutkan suatu perbuatan untuk menguatkan haknya itu, atau untuk membantah hak orang lain, maka orang itu harus membuktikan adanya kejadian itu”.*

Pasal 1865 B.W. :

*“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”.*

Ketentuan pasal-pasal di atas, kiranya sejalan dengan teori umum dalam hukum acara, yakni asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. Disini, hakim memberi para pihak beban yang seimbang dan patut sehingga masing-masing memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan perkara tersebut .

Ketentuan yang perlu untuk lebih dicermati adalah mengenai beban pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beban pembuktian yang

semula berada di pundak pihak yang dirugikan beralih ke pundak pihak tergugat. Beberapa akademisi menyatakan bahwa ini adalah sebuah langkah maju. Menurut pendapat Shidarta<sup>23</sup>, penerapan asas pembalikan beban pembuktian (*omkering van bewijslast*) tersebut masih perlu diuji sejauh mana dapat dijalankan dalam praktik.

## 6. Metodologi

### 6.1 Tipe penelitian

Tipe penelitian yang akan saya gunakan adalah yuridis normatif. Sedangkan pendekatan masalah yang akan digunakan dalam penulisan ini adalah case approach. Penulisan ini akan menelaah peraturan perundang-undangan, teori-teori, serta konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan tanggungugat PT. Telekomunikasi Indoensia Tbk atas kerugian yang diderita oleh pelanggan. Contoh kasus dimanfaatkan untuk tujuan memperjelas dalam menjawab 2 (dua) pokok permasalahan yang ada;

---

<sup>23</sup>Shidarta, *op. cit.*, h.90 ;

## 6.2 Sumber data

Penulisan ini mengutamakan data yang bersumber dari data sekunder yang diperoleh melalui telaah perpustakaan. Cara ini dipilih, karena penulisan ini bertujuan untuk memecahkan masalah yang ada dengan membaca pendapat para ahli hukum, kaum teoritis, ataupun para praktisi. Sesuai dengan bentuk analisis yang akan dipergunakan, data dokumenter sangat mendukung karena kaya akan deskripsi dan oleh karenanya dianggap lebih efisien dan akurat. Data primer yang diperlukan untuk melengkapi data dokumenter akan diperoleh melalui wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*) dengan menggunakan daftar pertanyaan ditujukan pada instansi-instansi berikut :

- PT. Telekomunikasi Indoensia Tbk Divre V Jawa Timur bagian Hukum dan Perikatan (Hurikat), Jalan Ketintang No. 156 Surabaya ;
- PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Divre V Jawa Timur bagian Pelayanan Masyarakat (YANMAS), Jalan Ketintang No. 156 Surabaya ; dan
- Pengadilan Negeri Surabaya, Jalan Raya Arjuno Surabaya.

### 6.3 Proses Pengumpulan Data

Pertama, dilakukan pengumpulan data dengan inventarisasi peraturan-peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggungjawab PT. Telekomunikasi Indoensia Tbk atas kerugian pelanggan. Selanjutnya, dilakukan pula inventarisasi data yang bersumber dari buku-buku, dokumen resmi, karya tulis, dan hasil-hasil penelitian yang erat terkait dengan penulisan ini.

### 6.4 Pengolahan dan analisis data

Data yang telah terkumpul kemudian disusun secara sistematis berdasarkan peraturan perundang-undangan, konsep-konsep atau teori-teori, keputusan pengadilan, serta pendapat-pendapat para ahli. Setelah tahap pengolahan data sebagaimana tersebut diatas, maka dilakukan analisis data dengan penafsiran.

## 7. Pertanggung Jawaban Sistematis

Penulisan hukum ini dibagi dalam 4 (empat) bab dengan susunan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, mengemukakan latar belakang yang menimbulkan masalah, dilanjutkan dengan perumusan masalah sebagai dasar penulisan tesis serta tujuan dan kegunaannya. Secara rinci diutarakan pula metode yang digunakan dalam penulisan, yang dimaksudkan untuk memberi arahan yang jelas bagi pengumpulan, pengolahan, dan analisis. Bab pendahuluan ini merupakan pedoman bagi bab-bab selanjutnya yang diakhiri dengan pertanggung jawaban sistematika penulisan yang memuat alasan dalam penyusunan urutan kerangka penulisan.

BAB II membahas tentang tanggungjawab PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk atas kerugian pelanggan telepon. Diuraikan tentang hak dan kewajiban PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk serta hak dan kewajiban pelanggan telepon menurut Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Membahas juga mengenai ganti rugi yang tertuang dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi ;

BAB III akan membahas tentang dasar hukum gugatan pelanggan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Untuk memperjelas, akan diajukan contoh kasus gugatan pelanggan atas nama Aisyah Suraningrum. Membahas mengenai wanprestasi terhadap Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagai dasar hubungan hukum PT.

Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan. Membahas pula mengenai onrechtmatige daad. Pembarengan gugatan atas dasar onrechtmatige daad dan wanprestasi akan diuraikan sebagai bagian dari bab ini. Uraian yang tidak kalah penting adalah mengenai ganti rugi dan berapa perhitungannya menurut perundang-undangan yang ada.

BAB IV, berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas dua pokok permasalahan yang dikemukakan dalam penulisan tesis ini dengan berpedoman terhadap uraian-uraian bab-bab sebelumnya. Dikemukakan pula beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran .

## BAB II

### TANGGUNGJUGAT PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

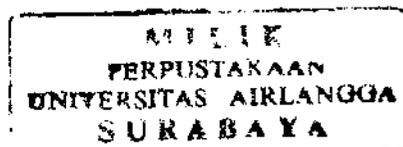
#### 1. Gugatan Pelanggan Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Sejak diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara PT. Telekomunikasi Indoensia Tbk dengan pelanggan klausul-klausulnya tidak boleh bertentangan dengan apa yang telah dituangkan dalam undang-undang tersebut. Hal tersebut searah dengan penuturan Kemas Dencik dan Sukma Faristariany<sup>24</sup> yang mengutarakan bahwa konsep isi pasal-pasal Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara pelanggan telepon dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, berpijak kepada Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan rumusan yang jelas dan tegas tentang definisi dari jenis jasa yang dapat

---

<sup>24</sup>Wawancara dengan Kemas Dencik (Legas Officer) dan Sukma Faristariany (Manager Hukum) Hukum dan Perikatan (Hurikat) PT. Telekomunikasi Indoensia Tbk Divre V Jawa Timur, tanggal 19 Juni 2002 ;



dipertanggungjawabkan dan sampai seberapa jauh suatu pertanggungjawaban atas jasa tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha atas hubungannya dengan konsumen. Akan tetapi, dari Direktori Perdagangan Standar yang diterbitkan oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) tahun 1979, setidaknya dapat diketahui bahwa telekomunikasi masuk dalam lapangan pelayanan jasa yang terkait dengan hak-hak konsumen<sup>25</sup>.

Bertolak dari konsep bahwa setiap orang adalah konsumen<sup>26</sup>, maka menurut norma hukum positif Indonesia, landasan tertinggi terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945, yakni pasal 27 ayat (1). Dalam ketentuan tersebut dinyatakan bahwa :

*“ Segala warga negara Indonesia bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan, dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya “.*

Pasal tersebut, memberi landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara adalah sama (sederajat). Dengan kata lain, sebagai warga negara, kedudukan hukum konsumen

---

<sup>25</sup>Shidarta, *Op.cit* h. 74 ;

<sup>26</sup>Ibid ;

tidak boleh rendah daripada pelaku usaha. Mereka memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lain.

Selanjutnya, dalam hal terjadi perselisihan, maka proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum peraturan hukum acara dalam *Herziene Indonesische Reglement (HIR)* tetap berlaku .

Perselisihan antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan telepon yang sampai pada penyelesaian tingkat pengadilan adalah perkara yang diperiksa dan diputus oleh Pengadilan Negeri Surabaya dan didaftar di bawah No. 437/Pdt.G/2001/PN.SBY, yang penjelasannya adalah sebagai berikut :

Penggugat : Aisyah Suraningrum

Tergugat : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

### **POSISI KASUS :**

Penggugat, adalah pelanggan telepon tergugat yang beralamat di Jalan Dapuan III / 16 Surabaya telah mengajukan gugatan kepada tergugat kantor

daerah pelayanan telekomunikasi Surabaya Barat yang berkedudukan hukum di Jalan Margoyoso No. 1-3 Surabaya qq. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan kantor pusat yang berkedudukan di jalan Japati No. 1 Bandung. Gugatan tersebut diajukan dengan dasar-dasar sebagai berikut :

- (a) bahwa penggugat telah menjadi pelanggan tergugat berdasarkan Surat Kontrak Berlangganan Sambungan telekomunikasi tertanggal 26 Mei 1998 ;
- (b) Sebulan kemudian, sesuai dengan yang tertera di dalam form kontrak telepon telah dapat difungsikan ;
- (c) Setelah berjalan  $\pm$  3 tahun, tiba-tiba telepon penggugat tidak bisa dipergunakan baik untuk menerima telepon ataupun keluar untuk menelepon ;
- (d) Kejadian ini diikuti dengan pemutusan telepon secara sepihak oleh tergugat tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada penggugat ;
- (e) penggugat mengajukan klaim kepada tergugat atas tindakan pemutusan sambungan telepon sepihak tersebut sesuai dengan hak penggugat yang tercantum dalam Surat Kontrak Berlangganan Telekomunikasi, akan tetapi tidak ditanggapi ;

(f) setelah berkali-kali mengajukan klaim, akhirnya penggugat mendapat tanggapan bahwa alasan pemutusan telepon tersebut adalah karena rumah di Jalan Dapuan III No. 16 Surabaya yang ditempati oleh penggugat mempunyai tunggakan pembayaran pada tahun 1997 atas nama Ach. Irijik Afifi. Atas alasan inilah maka penggugat diminta untuk menyelesaikan beban tunggakan ;

(g) bahwa karena perbuatan tergugat tersebut, penggugat mengalami kerugian secara materiil dan immaterial, yang rinciannya adalah sebagai berikut :

- kerugian materiil kehilangan penghasilan selama 6 (enam) bulan sejak diputusnya sambungan telepon. Penghasilan tiap bulan adalah Rp. 10.000.000.- sehingga total pengggugat kehilangan penghasilan  $6 \times \text{Rp. } 10.000.000 = \text{Rp. } 60.000.000.-$  ;
- Kerugian immateriil sebesar Rp. 1.000.000.000.-. Karena pemutusan telpon mengakibatkan rasa malu kepada para relasi bisnis.

## TANGGAPAN TERGUGAT

- (a) bahwa tergugat membenarkan telah terjadi penandatanganan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi untuk pemasangan telepon antara penggugat dan tergugat tertanggal 26 Mei 1998 ;
- (b) tergugat membenarkan bahwa pada tanggal 26 Mei 1998 penggugat mengajukan pasang baru telepon sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh tergugat, antara lain foto copy Kartu Tanda Penduduk dengan alamat Jalan Dapuan III No. 16 Surabaya ;
- (c) bahwa pemutusan sambungan telepon oleh tergugat dikarenakan pada saat itu ada tunggakan atas nama Ach. Irijik Afifi, dengan alamat jalan Dapuan III No. 16 Surabaya yang belum dilunasi sebesar Rp. 3.465.854 .- ;
- (d) bahwa menurut tergugat, ternyata orang tua kandung penggugat dengan orang tua Ach. Irijik Afifi berdasarkan copy Kartu Susunan Keluarga milik penggugat dengan No. 225623/96/02953 yang ditandatangani oleh Camat Pabean Cantikan Drs. H. Eko Widodo NIP 010056667 tanggal 10 Maret 1997 dan copy Kartu Susunan Keluarga yang dipergunakan Ach. Irijik Afifi dengan No. 125623/97/03626 yang juga ditandatangani oleh Camat Pabean Cantikan, Drs. H. Eko Widodo NIP 010056667

adalah sama. Alamat kedua copy Kartu Susunan Keluarga tersebut adalah Jalan Dapuan III No. 16 Surabaya ;

(e) bahwa tindakan tergugat yang telah mengisolir telepon penggugat adalah telah tepat. Tindakan ini didasari ketentuan yang berlaku, yaitu Keputusan Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Surabaya Barat No. SK 101/KU000/RR05-D16.00/B/1998 tertanggal 22 Juli 1998 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pencairan Piutang Usaha ;

(f) bahwa menurut tergugat kerugian yang diderita oleh penggugat dengan perincian ..... :

○ kerugian materiil kehilangan penghasilan selama 6 (enam) bulan sejak diputusnya sambungan telepon, yang bila dikalkulasi menyebabkan kehilangan penghasilan sebesar Rp. 60.000.000.- ; serta

○ kerugian immateriil sebesar Rp. 1.000.000.000.- akibat rasa malu dan rendah diri kepada relasi bisnis.

..... adalah mengada-ada. Hal ini dikarenakan telepon penggugat adalah termasuk segmentasi residensial, fasilitas blocking SLJI, dan data pemakaian perbulan rata-rata hanya sebesar Rp. 29.000.-

(g) bahwa dikarenakan penggugat telah mengekspos di media masa yang mengatakan bahwa tergugat telah melakukan tindakan sewenang-wenang

tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, hal tersebut telah merugikan secara langsung dan menimbulkan citra buruk bagi tergugat sehingga berdampak langsung kepada penurunan tingkat kepercayaan masyarakat, pelanggan, pemegang saham dan pemerintah ;

(h) bahwa karena perbuatan penggugat, tergugat tidak hanya mengalami kerugian materiil saja namun juga kerugian immateriil, dengan total Rp. 1.503.465.854.- dengan perincian :

- pembayaran tunggakan rekening telepon sebesar Rp. 3.465.854.- ;
- pembayaran kerugian materiil untuk merecovery akibat ekspose di media masa dari penggugat sebesar Rp. 500.000.000.- ;
- pembayaran kerugian immateriil yang berkaitan dengan citra perusahaan sebesar Rp. 1.000.000.000 .-

#### **PERTIMBANGAN HUKUM PENGADILAN NEGERI SURABAYA :**

Dalam putusannya No. 437/Pdt.G/2001/PN.Sby., Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya telah mengabulkan gugatan penggugat untuk sebagian dan menolak selebihnya dengan pertimbangan-pertimbangan antara lain sebagai berikut :

- (a) bahwa memang benar penggugat telah menandatangani Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (pemasangan dan berlangganan telepon) dengan tergugat tertanggal 26 Mei 1998, demikian pula Ach. Irijik Afifi juga telah menandatangani Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi dengan PT. Telekomunikasi Indoncisa Tbk tanggal 17 Mei 1994 ;
- (b) bahwa berdasarkan bukti-bukti yang ada penggugat telah memenuhi kewajiban sebagai pelanggan yang beritikad baik dengan telah melakukan pembayaran telepon atas nama penggugat secara teratur dan tanpa menunggak sekalipun, sampai sambungan telepon tersebut diputus sepihak oleh tergugat ;
- (c) bahwa tunggakan rekening telepon atas nama Ach. Irijik Afifi bukan menjadi tanggungjawab penggugat mengenai pembayarannya, sehingga tergugat harus menyambung kembali nomor telepon penggugat ;
- (d) bahwa terhadap tuntutan penggugat berupa kerugian materil, tidak dapat dipenuhi karena alamat Jalan Dapuan III No. 16 Surabaya tersebut bukan tempat usaha melainkan hanya perumahan biasa dan pemakaian rata-rata sebesar Rp. 29.000.-



- (e) bahwa mengenai kerugian immateril karena tidak ada bukti pendukungnya maka ditolak ;
- (f) mengenai permohonan sita jaminan oleh penggugat, tidak dapat dipenuhi karena tanah dan bangunan yang berdiri di atasnya yang terletak di Jalan Mergoyoso No. 1-3 Surabaya adalah milik pemerintah bukan milik pribadi sehingga tidak mungkin untuk dipindah tangankan kepada siapapun ;
- (g) bahwa seharusnya atas tidak dipenuhinya kewajiban tunggakan pembayaran oleh Ach. Irjik Afifi maka tergugat seharusnya mengajukan gugatan kepada Ach. Irjik Afifi bukan memutus sambungan telepon penggugat ;

Atas putusan Pengadilan Negeri Surabaya tersebut, penggugat mengajukan banding kepada Pengadilan Tinggi Jawa Timur karena tuntutan ganti ruginya tidak dikabulkan.

## 2. Hak dan Kewajiban PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk & Pelanggan Telepon

Dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Aisyah Suraningrum, telah mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam hal ini, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk telah wanprestasi terhadap Aisyah Suraningrum dengan tidak memenuhi kewajiban seperti yang tertuang dalam beberapa pasal Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Kewajiban PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tertuang dalam pasal : 4 ayat (1), pasal 5 ayat (1) butir a. Ketentuan pasal-pasal tersebut adalah :

Pasal 4 ayat (1) :

*“ PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berkewajiban memelihara jaringan telekomunikasi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dimaksud pasal 2 ayat (1)<sup>27</sup> agar dapat berfungsi dengan baik “.*

Pasal 5 ayat (1) butir a :

*“ Apabila kerusakan atau gangguan terjadi pada jaringan telekomunikasi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) yang mengakibatkan sambungan telepon, faksimili dan teleks tidak dapat berfungsi / digunakan selama 7 (tujuh) hari berturut-turut atau lebih dalam satu bulan tagihan sejak terima laporan gangguan, maka biaya berlangganan bulanan pasal 11 ayat (1) a pada bulan bersangkutan dapat dikembalikan / dibebaskan atas permintaan secara tertulis dari pelanggan*

---

<sup>27</sup>Pasal 2 ayat (1) : “Jaringan telekomunikasi di sisi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sampai dengan saluran penanggal adalah milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk” .

*yang diajukan selambat-lambatnya pada bulan berikutnya dengan melampirkan kuitansi pembayaran bulan terakhir“.*

Dalam hal ini, Aisyah Suraningrum telah melakukan kewajibannya (yang juga merupakan hak PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk), sebagai pelanggan telepon yang beritikad baik. Kewajiban Aisyah Suraningrum tersebut adalah seperti yang telah tertuang dalam pasal 11 ayat (1) butir a,b,c, dan pasal 11 ayat (2) Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

Pasal 11 ayat (1) butir a, b, c :

*“ Pelanggan wajib membayar biaya jasa telekomunikasi sesuai dengan tagihan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang terdiri dari :*

- (a) biaya berlangganan bulanan sambungan telekomunikasi, fasilitas dan peralatan lainnya ;*
- (b) biaya pemakaian jasa telekomunikasi ; dan*
- (c) biaya lainnya sesuai peraturan yang berlaku“ .*

Pasal 11 ayat (2) :

*“ Biaya jasa telekomunikasi dimaksud dalam ayat (1) wajib dibayar oleh pelanggan setiap bulan sesuai jadwal sistem pembayaran yang ditetapkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk“.*

Sehingga karena dia telah melaksanakan kewajibannya dengan baik, maka sudah seharusnya disisi lain dia menikmati haknya sebagai pelanggan telepon sesuai yang tertuang dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Hak Aisyah Suraningrum sebagai pelanggan telepon tersebut adalah tertuang dalam pasal 4 ayat (3) butir a, pasal 5 ayat (1) butir a, Pasal-pasal tersebut berturut-turut berbunyi sebagai berikut :

Pasal 4 ayat (3) butir a :

*“ Pelanggan berhak memperoleh pelayanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, oleh karena itu apabila sambungan telekomunikasi mengalami kerusakan atau gangguan, maka pelanggan berhak melaporkan secara lisan atau tertulis kepada Unit Pengaduan Gangguan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, dengan ketentuan bila kerusakan atau gangguan tersebut terjadi di jaringan telekomunikasi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dimaksud pasal 2 ayat (1), maka perbaikan atau penggantianannya menjadi tanggung jawab dan biaya PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk “.*

Dalam kenyataannya, pelanggan telah melaksanakan kewajibannya sebagai pelanggan yang tunduk terhadap isi kontrak yang telah disepakati bersama sehingga sudah seharusnya disisi lain dia menikmati hak-haknya sebagai pelanggan yang baik.

#### 4. Ganti Rugi Kepada Pelanggan

Dikarenakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk telah merugikan Aisyah Suraningrum, maka PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk harus memberikan ganti rugi kepadanya. Bilamana dicermati, maka dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara pelanggan dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, disana tidak ada satu pasalpun yang mengatur mengenai ganti rugi yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sebagai pelaku usaha apabila terjadi kerugian disisi pelanggan.

Klausula eksonerasi (*exemption clause*)<sup>28</sup> malah kelihatan cukup dominan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Pasal-pasal tersebut adalah pasal 5 ayat (3), pasal 13.

Pasal 5 ayat (3) :

*“ PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh pelanggan baik langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak erfuningsinya sambungan telekomunikasi “*

---

<sup>28</sup>Klausula Eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak pelaku usaha ;

Pasal 13 :

*“ Pelanggan menyatakan tunduk pada dan oleh karena itu bertanggungjawab atas segala akibat yang timbul karena tidak menaati peraturan perundang-undangan dan peraturan intern PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berlaku, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan dikemudian hari “*

Disini terlihat bahwa posisi pelanggan dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak seimbang. Dengan demikian, lalu apakah ada kebebasan berkontrak dalam kontrak berlangganan tersebut ?. Beberapa sarjana mengemukakan pendapatnya mengenai hal ini. Sluijter mengatakan bahwa kontrak baku (dalam hal ini adalah Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi) tidak dapat disebut perjanjian. Alasan beliau, kedudukan pelaku usaha dalam kontrak adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Klausul-klausul yang ditentukan oleh pelaku usaha di dalam kontrak tidak dapat disebut dengan perjanjian, melainkan malah seperti undang-undang. Sementara itu, Asser-Rutten lebih memberikan tanggapan yang mendukung mengenai kontrak baku. Beliau mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani kontrak, bertanggungjawab terhadap isi dan apa yang ditandatanganinya. Bilamana ada orang yang membubuhkan tanda tangannya pada suatu formulir kontrak

baku, maka tanda tangan itu membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditanda tangani. Dengan kata lain, kontrak baku mengikat karena setiap orang yang menanda tangani suatu perjanjian harus dianggap mengetahui dan menyetujui sepenuhnya isi kontrak tersebut<sup>29</sup>.

Ahli hukum Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa kontrak baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggungjawab, terlebih-lebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional yang mendahulukan kepentingan masyarakat. Dalam kontrak baku kedudukan pelaku usaha tidak seimbang dengan konsumen. Posisi yang didominasi oleh pelaku usaha membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya dan tidak kewajibannya<sup>30</sup>.

Sutan Remy Sjahdeni berpendapat bahwa dalam kenyataannya B.W. sendiri memberikan pembatasan-pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak. Pasal 1338 ayat (2) menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kata sepakat kedua belah pihak atau

---

<sup>29</sup>Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, h. 52-53 ;

<sup>30</sup>Ibid, h. 54 ;

karena alasan lain yang dinyatakan dengan undang-undang. B.W. menyebutkan tiga alasan yang dapat menyebabkan batalnya suatu perjanjian, yakni paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Ketiga alasan ini dimaksudkan oleh undang-undang sebagai pembatasan terhadap berlakunya asas kebebasan berkontrak.

Selanjutnya Sutan Remy mengatakan agar tidak terjadi penyalahgunaan terhadap asas kebebasan berkontrak ini oleh pelaku usaha maka diperlukan campur tangan undang-undang dan pengadilan. Dengan demikian bilamana asas kebebasan berkontrak ingin ditegakkan, dan kepentingan pelaku usaha tidak dirugikan, maka satu-satunya cara adalah membatasi (atau bila mungkin menghapuskan) pihak pelaku usaha dalam membuat klausula eksonerasi. Campur tangan pemerintah lebih diharapkan pada perjanjian-perjanjian yang berskala luas. Perjanjian berskala luas yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan kepentingan massal. Perjanjian semacam ini bila diserahkan sepenuhnya pembuatannya secara sepihak kepada pelaku usaha, dikhawatirkan akan dibuat banyak klausula eksonerasi yang merugikan masyarakat banyak.

Dengan demikian, apakah perjanjian baku tersebut sah menurut hukum positif Indonesia?. Lazimnya, sebelum perjanjian itu terjadi,

diadakan persiapan-persiapan (*voorbereidingen*), tetapi mungkin juga orang bertindak menurut syarat-syarat umum (*algemene voorwaarden*). Jadi pihak yang satu telah menetapkan persyaratan umum (*algemene voorwaarden*) untuk perjanjian tersebut, sehingga pihak yang lain harus tunduk. Kadang-kadang bahkan dengan adanya ketentuan, bahwa salah satu pihak diberi wewenang untuk mengubahnya<sup>31</sup>.

Selanjutnya, mengenai keabsahan berlakunya perjanjian baku (seperti Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi) antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan telepon, Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa berlakunya perjanjian tersebut sebenarnya tidak perlu lagi untuk dipersoalkan<sup>32</sup>. Hal ini dikarenakan perjanjian baku eksistensinya sudah merupakan kenyataan yaitu dengan telah dipakainya perjanjian baku secara meluas dalam dunia bisnis sejak lebih dari 80 tahun lamanya. Kenyataan itu terbentuk karena perjanjian baku memang lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Dunia bisnis tidak dapat berlangsung tanpa perjanjian baku. Perjanjian baku dibutuhkan, dan karenanya diterima oleh masyarakat, diterima oleh pelanggan.

---

<sup>31</sup>Ibid, h. 115 ;

<sup>32</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Op., cit* h. 70-71 ;



Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, istilah klausula eksonerasi tidak ditemukan, yang ada adalah klausula baku. Pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausula baku sebagai :

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

Jadi, disini yang ditekankan adalah prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isinya. Padahal, pengertian “klausula eksonerasi” tidak sekedar mempersoalkan prosedur pembuatannya melainkan juga isinya yang bersifat pengalihan kewajiban atau tanggungjawab pelaku usaha.

Apakah dengan demikian, klausula baku sama dengan klausula eksonerasi ?. Melihat kepada ketentuan pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diperoleh jawaban sementara bahwa kedua istilah itu berbeda. Klausula baku adalah klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausula eksonerasi. Pasal 18 ayat (2) mempertegas pengertian tersebut, dengan mengatakan bahwa klausula baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dapat jelas dibaca dan mudah dimengerti. Jika hal-hal yang

disebutkan dalam ayat (1) dan (2) itu tidak dipenuhi, maka klausula baku itu menjadi batal demi hukum<sup>33</sup>.

Di Amerika Serikat misalnya, pembatasan wewenang pelaku usaha untuk membuat klausula eksonerasi lebih banyak diserahkan kepada inisiatif konsumen. Jika ada konsumen yang merasa dirugikan, berdasarkan Uniform Commercial Code 1978, ia dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Putusan-putusan pengadilan inilah yang kemudian dijadikan masukan perbaikan legislasi yang telah ada, termasuk sejauh mana pemerintah dapat campur tangan dalam penyusunan kontrak.

Di Belanda, perjanjian standar dimasukkan pengaturannya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang baru. Disitu dinyatakan bahwa bidang-bidang usaha yang boleh menerapkan perjanjian standar harus ditentukan dengan peraturan, dan perjanjian itu baru dapat ditetapkan, diubah, atau dicabut setelah mendapat persetujuan Menteri Kehakiman. Kemudian penetapan, perubahan, atau pencabutan itu baru memperoleh kekuatan hukum setelah mendapat persetujuan dari raja atau ratu yang dituangkan dalam Berita Negara. Ketentuan lain menyatakan bahwa perjanjian standar ini dapat pula dibatalkan bilamana pelaku usaha

---

<sup>33</sup>Shidarta, *op.cit*, h. 123 ;

mengetahui atau seharusnya mengetahui bahwa pihak konsumen tidak akan menerima perjanjian tersebut jika ia mengetahui isinya.

Di Indonesia, ketentuan yang membatasi wewenang pembuatan klausula eksonerasi belum diatur secara tegas dalam undang-undang. Ketentuan satu-satunya baru ditemukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meskipun disana yang digunakan adalah "*klausula baku*" yang sebenarnya pengertiannya berbeda dengan "*klausula eksonerasi*". Secara umum, ada satu pasal dalam B.W. yang dapat ditafsirkan dalam hubungannya dengan ketentuan pembatasan wewenang pembuatan klausula eksonerasi. Pasal 1337 misalnya menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak boleh dibuat bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Namun selanjutnya perlu diuji sejauh mana perjanjian itu bertentangan, perlu diproses melalui gugatan di pengadilan. Padahal kita semua sama-sama tahu bahwa kekuatan yurisprudensi dalam sistem hukum Indonesia tidak seperti yang berlaku di Amerika. Dengan demikian, maka langkah yang ditempuh oleh Belanda dengan membuat ketentuan khusus mengenai tata cara pembuatan perjanjian standar, dapat dipertimbangkan untuk ditiru. Selain dengan mencantumkan dalam Kitab Undang-Undang

Hukum Perdata (baru), juga dapat dimuat dalam undang-undang khusus yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.

Pada prinsipnya, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku (lebih tepat klausula eksonerasi) atas setiap dokumen dan / atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan / atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam pasal 18 ayat (1), serta tidak “berbentuk” sebagaimana dilarang dalam pasal 18 ayat (2) Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Pasal 18 ayat (1) menyatakan :

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

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha ;*
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli oleh konsumen ;*
- c. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran ;*

- d. *mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen ;*
- e. *memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa ;*
- f. *menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan / atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya ; dan*
- g. *menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran” .*

Maksud pasal tersebut adalah untuk menempatkan kedudukan pelanggan setara dengan pelaku usaha (dalam hal ini adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk) berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Pelanggaran ketentuan-ketentuan tersebut menyebabkan perjanjian atau dokumen menjadi batal demi hukum. Sedangkan pasal 18 ayat (2) menyatakan :

*“ Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti “.*

Dengan tiadanya ketentuan mengenai ganti rugi dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, maka penerapannya mengacu kepada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan B.W. Akan tetapi

mengenai ketentuan mana yang dipakai (dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ataukah tetap yang diatur dalam B.W) tergantung kepada hakim yang bersangkutan bilamana perkara termaksud sampai pada penyelesaian tingkat pengadilan.

#### **4. Tanggungugat Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

Tanggungugat pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen diatur dalam bab VI, mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28. Dari sepuluh pasal tersebut, dapat kita pilih sebagai berikut :

- (a) tujuh pasal, yaitu pasal 19, pasal 20, pasal 21, pasal 24, pasal 25, pasal 26, dan pasal 27 yang mengatur pertanggungugatan pelaku usaha ;
- (b) dua pasal, yaitu pasal 22 dan pasal 28 yang mengatur pembuktian ;
- (c) satu pasal, yaitu pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dari tujuh pasal yang mengatur pertanggunggugatan pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi ke dalam :

- (a) pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggunggugatan pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu pasal 19, pasal 20, dan pasal 21.

Pasal 19 mengatur pertanggunggugatan pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.

Pasal 20 diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi, dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21 ayat (1) membebankan pertanggunggugatan kepada importir barang sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa untuk bertanggunggugat sebagai penyedia jasa asing jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

- (b) Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggungjawab dari satu pelaku usaha ke pelaku usaha lainnya, mengatakan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Bilamana pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut, maka tanggung jawab atas tuntutan

ganti rugi dan/atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain yang telah melakukan perubahan tersebut.

- (c) Dua pasal lainnya, yaitu pasal 25 dan pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan ;
- (d) Pasal 27 merupakan pasal penolong bagi pelaku usaha, yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Pasal tersebut secara jelas menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen jika barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan, cacat barang timbul pada kemudian hari, cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang, kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen, lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.



## A. Tentang Pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Ketentuan mengenai pembuktian selain dapat ditemukan dalam hukum acara yang berlaku (HIR dan Rbg), juga dapat ditemukan dalam buku IV B.W. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam pasal 163 HIR dan pasal 1865 B.W dapat dikatakan bahwa setiap pihak yang mendalilkan adanya suatu hak (yang dalam hal ini konsumen sebagai pihak yang dirugikan), maka pihak konsumen harus dapat membuktikan bahwa (1) konsumen secara aktual telah mengalami kerugian, (2) konsumen juga harus membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, atau pemakaian barang dan/atau jasa tertentu yang tidak layak, (3) bahwa ketidaklayakan dari penggunaan, pemanfaatan atau pemakaian dari barang dan/atau jasa tersebut merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha tertentu, (4) konsumen tidak “berkontribusi”, baik secara langsung maupun tidak langsung atas kerugian yang dideritanya tersebut.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban pembuktian “dibalikkan” menjadi beban dan tanggung jawab dari pelaku usaha sepenuhnya. Dalam hal demikian, selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang

terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.

### B. Tentang Penyelesaian Sengketa

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tampaknya merupakan salah satu pasal yang khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dengan demikian adalah telah jelas bahwa Ketentuan mengenai tanggung jawab (tanggung gugat) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu *lex specialis* terhadap ketentuan umum yang ada dalam B.W. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen, maka beban pembuktian “kesalahan” yang berdasarkan pasal 1865 B.W dibebankan kepada pihak yang dirugikan (dalam hal ini adalah konsumen), demi hukum dialihkan kepada pelaku usaha. Selanjutnya, mengenai efektif tidaknya sistem pembuktian terbalik

ini, perlu dibuktikan dalam proses gugatan konsumen kepada pelaku usaha di Pengadilan.



### BAB III

## DASAR HUKUM GUGATAN PELANGGAN

### 1. Wanprestasi

Bilamana mendasarkan pada kualifikasi hukum perjanjian (kontrak) disyaratkan harus ada hubungan kontraktual. Adanya hubungan kontraktual, menunjukkan kualifikasi, bahwa gugatan yang diajukan adalah karena wanprestasi. Jadi, bilamana tidak ada hubungan kontraktual, maka tidak ada tanggungjawab. Dalam ilmu hukum, inilah yang disebut sebagai *doktrin privity of contract*<sup>34</sup>. Prinsip the privity of contract menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen. Akan tetapi, hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan. Artinya, konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang penyelesaian sengketa melalui gugatan perdata dan penyelesaian sengketa di

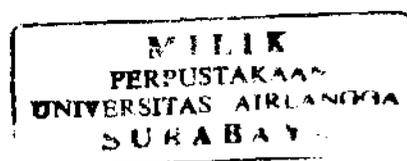
---

<sup>34</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 240 ;

luar pengadilan. Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan perdata ke lingkungan peradilan umum. Disamping penyelesaian melalui pengadilan, undang-undang tersebut juga memberikan alternatif lainnya melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan menggunakan perdamaian atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berada di daerah tingkat II masing-masing.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk pemerintah itu dimaksudkan untuk memberikan fasilitas penyelesaian sengketa perdata konsumen secara efisien, cepat, murah, dan profesional. Badan tersebut mempunyai tugas dan wewenang antara lain :

- (1) melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi ;
- (2) memberikan konsultasi perlindungan konsumen ;
- (3) melakukan pengawasan terhadap klausula baku ;
- (4) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ;
- (5) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ;



- (6) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan / atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen ;
- (7) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen ;
- (8) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen ; dan
- (9) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen<sup>35</sup> .

Ketentuan pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan :

*“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.*

Sebelum sampai pada proses penyelesaian sengketa di pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Hal tersebut diatur dalam pasal 45 ayat (4) yang menyebutkan bahwa jika telah dipilih upaya

---

<sup>35</sup>Sanusi Bintang, *Pokok-Pokok Hukum ekonomi dan Bisnis*, Citra Aditya Bakti, 2000, h. 111-112 ;

penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Namun demikian, bilamana para pihak hendak langsung menyelesaikan sengketa tersebut langsung melalui pengadilan, hal tersebut tergantung pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Hal tersebut diatur dalam pasal 45 ayat (2) menyatakan :

*“ Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa “*

Pasal 16 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi menyatakan :

*“ Dengan tidak mengurangi ketentuan pasal 14<sup>36</sup>, apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan dan atau penafsiran atas kontrak atau ketentuan berlangganan ini, yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri di lokasi Kantor PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang memungut pembayaran biaya jasa telekomunikasi kepada pelanggan “.*

---

<sup>36</sup>Pasal 14 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi : “ Dalam hal terjadi pencabutan sambungan telekomunikasi / pemutusan kontrak secara sepihak oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berdasarkan pasal 3 dan pasal 12, pelanggan dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sepakat untuk mengenyampingkan berlakunya pasal 1266 KUH Perdata. Sehingga pencabutan sambungan telekomunikasi / pemutusan kontrak dapat dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tanpa perlu terlebih dahulu menunggu keputusan dari Hakim”.

Sejak ditandatanganinya Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh Aisyah Suraningrum dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, maka sejak saat itu lahir hak dan kewajiban kedua belah pihak bagi para pihak sekontrak. Membicarakan hak dan kewajiban dalam hukum, tidak ubahnya seperti mengamati sekeping mata uang logam, dimana kedua sisinya punya kaitan erat yang hanya dapat dibedakan, tetapi tak mungkin untuk dipisahkan. Bilamana dikupas setapak demi setapak, dalam kontrak ini setelah ditutup, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk kemudian melaksanakan hal-hal seperti yang tercantum dalam diktum kontrak berlangganan tersebut, demikian pula sebaliknya dengan Aisyah Suraningrum. Dengan kata lain, kedua belah pihak harus tunduk terhadap kontrak tersebut. Akan tetapi, ternyata tidak demikian kenyataannya.

Pasal 12 ayat (2) bab III tentang sanksi menyatakan bahwa:

*“PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berhak melaksanakan pengisolasian dan pencabutan sambungan telekomunikasi dimaksud ayat (1) secara sepihak tanpa pemberitahuan / peringatan terlebih dahulu dalam bentuk apapun kepada pelanggan. Sedangkan pasal 12 ayat (1) menyatakan bahwa pengisolasian dan pencabutan sambungan telekomunikasi seperti yang tercantum dalam ayat (2) diberlakukan bagi pelanggan yang belum / tidak membayar biaya jasa telekomunikasi oleh sebab apapun sampai dengan batas akhir waktu pembayaran “.*

Dalam hal ini, penggugat telah melaksanakan kewajiban untuk membayar rekening telepon secara tertib tanpa menunggak sekalipun sejak pertama telepon tersebut dipasang hingga tahun ke – 3, dimana sambungan telepon tiba-tiba dicabut oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam kenyataannya secara sepihak memutuskan sambungan telepon tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada Aisyah Suraningrum. Dengan adanya tindakan tersebut, penggugat mengajukan klaim kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sesuai dengan hak yang dimilikinya seperti yang tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, tertuang dalam pasal 4 ayat (3) bab II tentang Hak dan Kewajiban yang menyatakan bahwa :

*“Pelanggan berhak memperoleh pelayanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, oleh karena itu apabila sambungan telekomunikasi mengalami kerusakan atau gangguan, maka pelanggan berhak melaporkan secara lisan atau tertulis kepada Unit Pengaduan Gangguan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk”*

Klaim yang diajukan Aisyah pasca pemutusan sambungan telepon sepihak tersebut, tidak ditanggapi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Padahal hal tersebut telah ditegaskan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.. Dengan kata lain PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk wanprestasi terhadap pasal-pasal berikut : pasal 5 ayat (1)

butir a jo. pasal 11 ayat (1) butir a, b, c tentang Hak dan Kewajiban menyatakan bahwa :

*“Apabila kerusakan atau gangguan terjadi pada jaringan telekomunikasi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dimaksud pasal 2 ayat (1) yang mengakibatkan sambungan telepon, faksimile dan telex tidak dapat berfungsi / digunakan selama 7 (tujuh) hari berturut-turut atau lebih dalam satu bulan tagihan sejak terima laporan gangguan, maka biaya berlangganan bulanan seperti yang tertuang dalam pasal 11 ayat (1) butir a, b, c menyatakan bahwa pelanggan wajib membayar biaya jasa telekomunikasi sesuai dengan tagihan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang terdiri dari biaya berlangganan bulanan sambungan telekomunikasi, fasilitas dan peralatan lainnya, biaya pemakaian jasa telekomunikasi, biaya lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku”.*

Argumentasi yang diajukan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk mengenai alasan pemutusan sambungan telepon sepihak tersebut adalah bahwa masih ada tunggakan yang harus dibayar atas alamat rumah yang ditempati oleh Aisyah Suraningrum tersebut meskipun adalah jelas bahwa pihak penunggak bukanlah Aisyah Suraningrum melainkan Ach. Irijik Afifi.

Menurut pasal 1340 B.W., perjanjian hanya berlaku untuk para pihak yang membuat perjanjian. Perjanjian tidak dapat membawa kerugian atau keuntungan bagi pihak ketiga, kecuali yang diatur dalam pasal 1317 B.W. Ini berarti bahwa akibat hukum perjanjian antara Achmad Irijik Afifi (pihak penunggak) tidak dapat diberlakukan kepada Aisyah Suraningrum.

Pasal 1340 B.W :

*“Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga, tidak dapat pihak-pihak ketiga mendapat manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam pasal 1317 B.W.”.*

Akibat hukum itu timbul dari hubungan hukum yang dilakukan oleh para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian. Dengan demikian adalah telah jelas bahwa akibat hukum yang timbul dari hubungan hukum yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Ach Irijik Afifi tidak dapat diberlakukan kepada Aisyah Suraningrum. Oleh karenanya, maka tindakan memutus sambungan telepon tersebut adalah sangat tidak beralasan dan karenanya tergugat telah melakukan *onrechtmatige daad* .

## 2. *Onrechtmatige daad*

Dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen, persoalan *onrechtmatige daad* sangat penting untuk dicermati lebih lanjut karena paling memungkinkan untuk digunakan oleh konsumen sebagai dasar yuridis penuntutan terhadap pihak lawan sengketanya.

Sejak dijatuhkannya putusan dalam perkara Lindenbaum - Cohen pada Tahun 1919, terdapat 4 (empat kriteria) *onrechtmatige daad*, yakni :

- (1) bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku ;

- (2) melanggar hak subjektif orang lain ;
- (3) melanggar kaidah tatasusila ; dan
- (4) bertentangan dengan asas kepatutan, ketelitian serta sikap hati-hati yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain.

Dalam contoh kasus gugatan yang saya ajukan, jelas sekali bahwa PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk telah melakukan *onrechtmatige daad* terhadap Aisyah Suraningrum.

Dasar hukum PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melakukan pencabutan sepihak tersebut adalah pasal 6 Keputusan Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Surabaya Barat No SK. 101/KU000/Re05-D 16.00/B/1998 tanggal 22 Juli 1998 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pencairan Piutang Usaha, yang menerangkan bahwa :

*“ sanksi pengisoliran sambungan telepon diberlakukan terhadap penunggak yang mempunyai kemampuan potensial untuk membayar dan mempunyai telepon lain dalam satu kavling baik atas nama pelanggan maupun atas nama orang lain, bila perlu juga terhadap telepon lain di alamat lain atas nama pelanggan” .*

Menurut asas *lex specialist derogat lex lege generali*, tindakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk memutus sambungan telepon tersebut adalah telah benar. Hal ini dikarenakan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi pada pasal 13 – nya menyatakan :

*“Pelanggan menyatakan tunduk pada dan oleh karena itu bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul karena tidak menaati peraturan perundang-undangan dan peraturan intern PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berlaku, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan dikemudian hari”*

Pasal 1338 ayat (1) B.W., menyatakan :

*“Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.*

Ini berarti bahwa Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, berarti telah berlaku sebagai undang-undang bagi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dan Aisyah Suraningrum.

Dalam putusannya, majelis hakim Pengadilan Negeri Surabaya telah mengesampingkan Keputusan Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Surabaya Barat No SK. 101/KU000/Rc05-D 16.00/B/19987 tersebut.

Dengan kata lain bahwa meskipun pencabutan sepihak sambungan telepon oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dapat dibenarkan karena telah disepakati dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, akan tetapi dalam putusannya majelis hakim telah mengesampingkannya, ini adalah merupakan pengimplementasian dari pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena klausul baku dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi adalah merupakan klausul eksonerasi, maka klausul yang tercantum dalam pasal 13 tersebut adalah batal demi hukum.

Suatu perbuatan merupakan *onrechmatige daad* bilamana perbuatan itu bertentangan dengan kewajiban menurut undang-undang dimaksudkan setiap ketentuan umum yang bersifat mengikat, yang dikeluarkan oleh kekuasaan yang berwenang (undang-undang dalam artian materiil). Setiap ketentuan umum yang bersifat mengikat termasuk dalam pengertian "kewajiban hukum". Bilamana seseorang atau badan hukum menimbulkan kerugian bagi orang lain dengan cara melanggar suatu ketentuan undang-undang (baik secara formil maupun materiil), maka ia melakukan suatu perbuatan melanggar hukum, yakni ia bertindak secara bertentangan dengan kewajiban hukumnya. Kriteria pertama ini memandang masalah

perbuatan melanggar hukum dari segi si pelaku yakni apakah ia telah melanggar suatu kaidah hukum ataukah tidak.

Kriteria kedua ialah “melanggar hak subjektif orang lain”. Berbeda halnya dengan kriteria pertama yang melihat masalah perbuatan melanggar hukum dari posisi yang dirugikan. Suatu perbuatan merupakan perbuatan melanggar hukum, bilamana terjadi pelanggaran terhadap hak subjektif seseorang (Hoge Raad dalam putusannya pada tahun 1883).

Sangatlah sulit memberikan definisi umum hak subyektif. Dengan mensiteer pendapat Meijers, Rutten mengatakan bahwa hak subyektif adalah : *“een bijzondere door het recht aan iemand toegekende bevoegdheid, die hem wordt verleend om zijn belangte dienen”* (=suatu kewenangan khusus seseorang yang diakui oleh hukum, kewenangan itu diberikan kepadanya untuk mempertahankan kepentingannya). Hak-hak subyektif menurut Yurisprudensi :

- (1) hak-hak kebendaan serta hak-hak absolut lainnya (misalnya hak milik) ;
- (2) hak-hak pribadi (misalnya nama baik) ; dan
- (3) hak-hak khusus (misalnya hak penghunian rumah yang dimiliki seorang penyewa).

Kriteria perbuatan melanggar hukum yang ketiga adalah pelanggaran terhadap kaidah tatasusila. Maksudnya disini adalah kaidah-kaidah moral, sejauh hal ini diterima oleh masyarakat sebagai kaidah hukum tidak tertulis. Dengan kaidah tatasusila sebagai suatu pengertian hukum, dimaksudkan kaidah-kaidah moral, sejauh hal ini diterima oleh masyarakat sebagai kaidah hukum tidak tertulis<sup>37</sup>.

Kriteria keempat perbuatan melanggar hukum dikatakan Setiawan sebagai kriteria yang samar-samar. Kriteria ini bersumber pada hukum tidak tertulis. Oleh karena itu, maka hakim sebaiknya mengambil langkah:

- (a) menentukan suatu kriteria umum ;
- (b) berdasarkan kriteria umum tadi, hakim dapat mengetrapkan suatu kaidah tidak tertulis untuk suatu situasi konkret tertentu ; dan
- (c) kaidah tidak tertulis tadi digunakan sebagai batu ujian bagi suatu situasi konkret tertentu, contoh misalnya kaidah yang berbunyi seseorang tidak boleh mengambil manfaat dari kesalahan orang lain.

---

<sup>37</sup>Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Alumni, Bandung, 1992 dikutip dari Asser-Rutten, 1983, h. 265 ;

Kriteria keempat tersebut diatas, diintrodusir oleh Hoge Raad dalam putusan perkara Lindenbaum Cohen Tahun 1919, dapat dipergunakan melalui dua cara :

- (a) secara mandiri, terlepas hubungannya dengan kriteria-kriteria lain ;
- (b) tidak secara mandiri, tetapi disamping serta dalam hubungannya dengan kriteria-kriteria lain.

Kriteria keempat ini merupakan kriteria paling luas dan paling banyak dipergunakan dalam Yurisprudensi.

Keempat syarat tersebut diatas adalah merupakan syarat alternatif, artinya kalau terjadi ada suatu perilaku, yang memenuhi unsur salah satu dari keempat peristiwa *onrechtmatige daad* seperti yang disebutkan saja, sudah cukup untuk adanya *onrechtmatige daad*.

Dengan demikian, dengan melakukan penafsiran secara luas tersebut, keterbatasan peraturan perundang-undangan dalam lapangan hukum perdata tidak dapat lagi dijadikan alasan untuk “memasung” hak-hak konsumen sepanjang unsur-unsur pasal 1365 B.W. terpenuhi, kesempatan konsumen untuk menuntut pemenuhan hak-haknya senantiasa terbuka.

### 3. Pembarengan gugatan wanprestasi dan *onrechtmatige daad*

Persoalan pembarengan dalam gugatan, kiranya dapat dibaca dalam putusan Hoge Raad 6 Mei 1892 mengenai suatu perkara bahwa yang menyewakan tanpa persetujuan penyewa telah membangun bagian rumah yang disewakan sehingga mengakibatkan sebagian rumah itu tidak dapat dipakai oleh penyewa dan barang-barang dari penyewa menjadi rusak karenanya.

Hoge Raad memutuskan bahwa gugatan ganti rugi telah dikabulkan tanpa mempedulikan apakah berdasar wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Terhadap putusan Hoge Raad tersebut diatas, Boukema<sup>38</sup> berpendapat bahwa terhadap putusan itu terjadi kebersamaan dalam peristiwa-peristiwa hukum dari wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Untuk wanprestasi telah melanggar pasal 1550, yakni tidak memberikan kenikmatan yang tenteram kepada penyewa sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Untuk Perbuatan melanggar hukum, yaitu merusakkan barang-barang dari penyewa. Selanjutnya boukema menyatakan bahwa pada kebersamaan dalam peristiwa-peristiwa hukum (*samenval van rechtsfeiten*)

---

<sup>38</sup>Boukema, C.A., *Samenloop van vorderingen*, diss 1966, Leiden dalam Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, 1994, h. 86 ;

dalam kejadian-kejadian yang nyata tidaklah terjadi pembarengan dari norma-norma undang-undang. Akan tetapi, dalam beberapa hal, beberapa hal gugatan dapat saling bergantung satu sama lain bilamana dari beberapa peristiwa itu digugat suatu ganti rugi.

Dalam kasus gugatan pelanggan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tersebut di atas, terjadi 2 (dua) dasar hukum gugatan sekaligus, yakni wanprestasi sekaligus *onrechtmatige daad*. Dalam praktik di Indonesia, masalah pembarengan gugatan tidak begitu penting karena orang yang dirugikan dapat dengan lisan maupun dengan tulisan langsung menggugat atau menghadap Ketua Pengadilan dengan mengutarakan peristiwa yang terjadi secara lengkap yang menjadi dasar tuntutananya dan mengemukakan apa yang dituntutnya. Bilamana perlu Ketua Pengadilan Negeri dapat membantu kepada penggugat dalam mengajukan gugatannya (pasal 119 HIR) dan tidak perlu menyebutkan dasar hukumnya apakah itu berdasar wanprestasi ataukah perbuatan melanggar hukum<sup>39</sup>. Selanjutnya berdasarkan pasal 178 ayat (1) HIR menyatakan bahwa hakim atas jabatannya wajib melengkapi alasan-alasan hukum yang tidak dikemukakan oleh para pihak.

---

<sup>39</sup> Purwahid Patrik, *op.cit.*, h. 87 ;



#### 4. Kewajiban Pembayaran Ganti Rugi

Pihak yang menuntut ganti kerugian harus dapat membuktikan besarnya kerugian. Akan tetapi, bila ternyata nantinya terdapat kesulitan dalam hal pembuktian, maka hakim dapat menentukan besarnya kerugian menurut rasa keadilan<sup>40</sup>. Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia tanggal 23 Mei 1970 No. 610 K/SIP/1968<sup>41</sup>, yang menentukan bahwa meskipun tuntutan ganti rugi jumlahnya dianggap tidak pantas, sedangkan penggugat tetap pada tuntutannya, hakim berwenang untuk menetapkan berapa pantasnya harus dibayar, dan hal tersebut tidak melanggar pasal 178

(3) HIR, yakni :

*“Ia dilarang akan menjatuhkan keputusan atas perkara yang tiada dituntut, atau akan meluluskan lebih dari pada yang dituntut”.*

Sumber daripada kewajiban ganti rugi (*vergoedingsplicht*) dapat :

- (a) wanprestasinya ;
- (b) onrechtmatige daad .

Pada umumnya, gugatan ganti rugi tuntutannya dalam bentuk uang, namun ganti rugi yang ditimbulkan karena onrechtmatige daad atas putusan

---

<sup>40</sup>Rachmat Setiawan, *op cit*, h. 23 ;

<sup>41</sup>Chidir Ali, *Yurisprudensi Perbuatan Melanggar Hukum*, Binacipta, h. 84 ;

pengadilan dapat berupa kewajiban bagi pelakunya agar mengembalikan keadaan seperti semula (*berstel in de vorige toestand*)<sup>42</sup>.

Gantirugi yang berbentuk “pengembalian keadaan seperti semula” adalah suatu cara yang lebih sederhana untuk mencapai hasil yang dikehendaki daripada bentuk uang. Lagipula cara itu memberi keuntungan bagi korban *onrechtmatige daad* karena tidak perlu membuktikan besarnya nilai kerugian yang dideritanya. Demi pelaksanaan putusan “pengembalian keadaan seperti semula” yang baik, hakim dapat menambahkan hukuman “uang paksa” (*dwangsom*) bagi pelaku *onrechtmatige daad*<sup>43</sup>.

Akibat yang timbul dari wanprestasi ialah bahwa pihak yang merugikan berkewajiban untuk membayar “ganti rugi / *schadevergoeding*” kepada pihak yang dirugikan. Sebab, tindakan dalam melaksanakan kewajiban secara “tidak layak” jelas merupakan pelanggaran hak pihak yang dirugikan. Dan setiap pelanggaran hak orang lain, berarti merupakan “perbuatan melanggar hukum” atau “*onrechtmatige daad*”<sup>44</sup>. Menurut

---

<sup>42</sup>Suryoningrat., *Perikatan-perikatan bersumber undang-undang*, Tarsito, Bandung, 1990, h. 39 ;

<sup>43</sup>Pitlo, *Het verbintenissenrecht naar het Nederlands burgerlijk wetboek*, 1952, h. 233 ;

<sup>44</sup>*Ibid*, h. 61 ;

para sarjana, orang melakukan wanprestasi jika ia tidak memenuhi kewajiban perikatannya dan tindakan atau sikapnya itu dipersalahkan kepadanya<sup>45</sup>.

Pendapat umum mengatakan bahwa “tidak memenuhi kewajiban perikatan” merupakan tindakan yang bertentangan kewajiban orang untuk memperhatikan kepentingan harta orang lain dalam pergaulan hidup dan karenanya merupakan *onrechtmatige daad* juga<sup>46</sup>.

Tidak tertutup kemungkinan bahwa untuk peristiwa yang sama terbuka kemungkinan tuntutan baik atas dasar wanprestasi maupun atas dasar *onrechtmatige daad*, karena suatu tindakan mungkin sekali melanggar kewajiban kontraktual dan sekaligus juga tidak patut.

Suatu perbuatan, dapat merupakan tindakan melanggar kewajiban kontraktual terhadap yang satu, wanprestasi tetapi sekaligus merupakan perbuatan melanggar hukum bagi yang lain. Pasal-pasal 1246 s/d 1252 B.W., memberikan pedoman di dalam memperhitungkan besarnya ganti rugi dan kewajiban pemberian ganti rugi itu.

Menurut Hoge Raad, pasal-pasal tersebut hanya berlaku untuk ganti rugi yang bersumber pada wanprestasi (H.R. 28 Desember 1906, W. 8477

---

<sup>45</sup>Pitlo-Bolweg, dalam Satrio, *Ibid*, h. 34 ;

<sup>46</sup>Satrio, *Ibid*, h. 35 ;

dan H.R. 23 Juni 1922, W. 10948). Sedangkan mengenai ganti rugi yang bersumber pada *onrechtmatige daad* pasal-pasal tersebut hanya berlaku secara tidak langsung (*indirect*).

Ganti rugi yang bersumber pada wanprestasi, pertama-tama harus dilakukan dengan suatu jumlah uang (*geldsom*). Untuk ganti rugi yang diakibatkan suatu *onrechtmatige daad*, menurut Hoge Raad dalam arrestnya 21 desember 1923, N.J. 1924, 121 W. 11131 menetapkan hanya dapat dalam bentuk jumlah uang. Hoge Raad mendasarkan arrestnya pada pasal 1239 B.W., dimana disebutkan tentang biaya, kerugian dan bunga (*kosten, schaden en interessen*) sebagai kebalikan untuk pemulihan kerugian dalam bentuk lain, seperti yang dinyatakan oleh pasal 1240 B.W., Juga mengingat isi pasal-pasal 607 dan 608 Rv., dimana secara berturut-turut dikatakan dengan istilah "*beloop*" dan "*som*" yang hanya menunjukkan akan suatu jumlah uang (*geldsom*).

Pengganti kerugian karena perbuatan melanggar hukum tidak diatur oleh undang-undang. Oleh karena itu, maka pengganti kerugiannya diterapkan peraturan-peraturan pengganti kerugian karena wanprestasi secara analogis. Kerugian yang timbul dari perbuatan melanggar hukum dapat merupakan kerugian materiil dan ada yang bersifat immaterial.

Gugatan pengganti kerugian karena perbuatan melanggar hukum :

- (a) dapat berupa uang (dapat dengan uang paksa) ;
- (b) memulihkan dalam keadaan semula (dapat dengan uang paksa) ;
- (c) larangan untuk mengulangi perbuatan itu lagi (dengan uang paksa) ;  
dan
- (d) dapat minta putusan hakim bahwa perbuatannya adalah bersifat melanggar hukum.

Sedangkan yang dapat digugat berdasarkan pasal 1365 B.W., ialah :

- (a) pengrusakan barang (menimbulkan kerugian materil) ;
- (b) gangguan (menimbulkan kerugian immateril yaitu mengurangi kenikmatan atas sesuatu) ; dan
- (c) menyalahgunakan hak (orang menggunakan barang miliknya sendiri tanpa kepentingan yang patut dengan tujuan untuk merugikan orang lain).

Menurut pasal 1244, 1245 dan 1246 B.W., anasir-anasir dari ganti rugi ialah biaya, rugi dan bunga.

Apabila undang-undang menyebutkan rugi (*schade*), maka yang dimaksud adalah kerugian nyata (*feitelijknadee*) yang dapat diduga atau diperkirakan pada saat perikatan itu diadakan, yang timbul sebagai akibat ingkar janji. Jumlahnya ditentukan dengan suatu perbandingan diantara keadaan kekayaan sesudah terjadinya ingkar janji dan keadaan kekayaan seandainya tidak terjadi ingkar janji.

Pada umumnya, debitur hanya memberikan ganti rugi kalau kerugian itu mempunyai hubungan langsung dengan ingkar janji, dengan perkataan lain antara ingkar janji dengan kerugian harus ada hubungan sebab akibat (kausal). Hal ini disebutkan dalam pasal 1248 B.W. :

*“ Bahkan jika hal tidak dipenubinya perikatan itu disebabkan karena tipu daya debitur, pengantian biaya, rugi dan bunga sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh kreditur dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tak dipenubinya perikatan ”*

Undang-undang tidak memberikan penjelasan tentang ukuran-ukuran yang dipergunakan untuk menentukan adanya hubungan sebab akibat .

Dalam hal ini ajaran yang lazimnya dianut ialah teori adequate dari Von Kries. Ajaran ini mengemukakan bahwa ukuran untuk menentukan sebab di dalam pengertian hukum adalah apabila suatu peristiwa itu secara

langsung menurut pengalaman manusia yang normal dapat diharapkan (*naar redelijkheid*) menimbulkan akibat tertentu .

Undang-undang juga tidak memberikan penjelasan tentang apa yang disebutkan akibat langsung dari ingkar janji. Pertanyaan ini juga dipecahkan dengan ajaran adequate yang dirumuskan sebagai berikut : suatu peristiwa adalah merupakan akibat langsung dari suatu peristiwa lainnya apabila menurut pengalaman manusia yang normal (*naar ervaringste verwachten*) dari peristiwa tadi dapat diharapkan timbul akibat tertentu.

Pada dasarnya, bentuk dari ganti rugi yang lazim dipergunakan ialah uang, oleh karena menurut ahli-ahli hukum perdata maupun yurisprudensi, uang merupakan alat yang paling praktis serta paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan suatu sengketa. Selain uang, masih ada bentuk-bentuk lain yang diperlukan sebagai ganti rugi, yaitu :

- (a) pemulihan ke keadaan semula (*in natura*) ; dan
- (b) larangan untuk mengulangi .

Bilamana tidak ditepati, keduanya dapat diperkuat dengan uang paksa. Disini berarti uang paksa bukan merupakan bentuk atau ujud ganti rugi.

## 5. Kerugian Immaterial (tidak berujud)

Seperti halnya B.W. Belanda, B.W. Indonesia pun hanya mengatur tentang ganti rugi dari kerugian yang bersifat material yang dapat dinilai dengan uang, dan tidak mengatur ganti rugi dari kerugian yang bersifat immaterial.

Namun demikian, sebagian dari ahli hukum perdata dan yurisprudensi menyetujui diberikannya ganti rugi terhadap kerugian immaterial, misalnya harus dikabulkan tuntutan ganti rugi dari seseorang yang merasa dirugikan karena kehilangan kenikmatan atas suatu ketenangan yang disebabkan tetangganya .

## 6. Jumlah Ganti Rugi

Untuk menentukan besarnya jumlah ganti rugi, undang-undang memberikan pedoman, yaitu :

- (a) besarnya jumlah ganti rugi itu ditentukan sendiri oleh undang-undang, misalnya pasal 1250 B.W., antara lain mengatakan bahwa dalam tiap-tiap perikatan yang semata-mata berhubungan dengan pembayaran sejumlah uang, penggantian biaya, rugi, dan bunga sekedar disebabkan karena terlambatnya pelaksanaan oleh undang-

- undang. Oleh karena bunga adalah merupakan apa yang harus dibayar si berutang karena kelalaiannya, maka bunga itu dinamakan “bunga *moratoir*” (bunga karena kelalaian);
- (b) pihak-pihak sendiri menentukan besarnya jumlah ganti rugi (pasal 1249 B.W.); dan
- (c) jika tidak ada ketentuan dalam undang-undang dan para pihak sendiri juga tidak menentukan apa-apa, maka besarnya ganti rugi ini harus ditentukan berdasarkan kerugian yang benar-benar telah terjadi, atau dapat diduga sedemikian rupa sehingga keadaan kekayaan (*vermogen*) dari si berpiutang harus sama seperti seandainya si berutang memenuhi kewajibannya .

## 7. Bunga

Bunga adalah keuntungan yang diharapkan yang tidak diperoleh kreditur. Ilmu hukum perdata mengenai berbagai jenis bunga, antara lain :

### a. bunga konvensional

Adalah bunga uang yang dijanjikan pihak-pihak di dalam perjanjian (pasal 1249 B.W.) .

b. bunga moratoir

Pada perikatan untuk membayar sejumlah uang, penggantian biaya rugi dan bunga yang disebabkan karena terlambatnya pelaksanaan perikatan hanya terdiri atas bunga yang ditentukan oleh undang-undang . Hal ini diatur oleh pasal 1250 B.W. Dari ketentuan-ketentuan itu dapat disimpulkan beberapa unsur yang berkaitan dengan bunga, yakni :

- (a) bunga itu hanya berhubungan dengan perikatan membayar sejumlah uang ;
- (b) debitur terlambat melaksanakan prestasi ;
- (c) nilainya ditentukan undang-undang ;
- (d) debitur tidak perlu membuktikan bahwa ia rugi ;
- (e) cara menghitungnya ialah dari saat surat gugat dimasukkan dalam daftar perkara perdata di Panitera Pengadilan Negeri. Jadi tidak dihitung dari saat debitur melakukan wanprestasi .

c. bunga kompensatoir

Adalah bunga uang yang harus dibayar debitur untuk mengganti bunga yang dibayar kreditur pada pihak lain, karena debitur tidak memenuhi perikatan atau kurang baik melaksanakan perikatan. Mengenai

penetapan besarnya jumlah bunga tersebut adalah hakim. Selanjutnya, bilamana bunga kompensatoir ini benar-benar ada maka kreditur wajib membuktikannya. Besarnya jumlah bunga tidak ditentukan, akan tetapi ditentukan menurut kenyataannya oleh hakim sejak saat kerugian itu benar-benar terjadi .

d. bunga berganda

Adalah bunga yang diperhitungkan dari bunga pokok yang tidak dilunasi oleh debitur. Bunga itu dapat dituntut oleh kreditur atau dapat juga terjadi kalau diperjanjikan (pasal 1251 B.W.).

## BAB IV

### P E N U T U P

#### 1. Kesimpulan

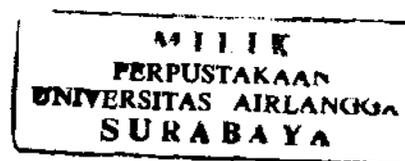
Hubungan hukum yang terjadi antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan didasari oleh suatu bentuk perjanjian yang telah dibakukan, yaitu Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi. Dari hubungan hukum tersebut, menimbulkan suatu akibat hukum dalam bentuk hak dan kewajiban. Tidak dipenuhinya suatu kewajiban oleh sesuatu pihak, maka akan mengakibatkan rekan seperikatannya yang lainnya tidak akan memperoleh haknya, dan tentu saja kerugianlah yang bertandang kepadanya. Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, pihak yang dirugikan dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian tersebut, dengan kualifikasi gugatan wanprestasi dan/atau *onrechtmatige daad*.

Bilamana tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu antara penggugat dan tergugat harus terikat pada suatu perjanjian. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi

merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian. Tanggungjawab yang didasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam perjanjian yang merupakan ketentuan hukum oleh kedua belah pihak yang secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjian.

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), tuntutan ganti kerugian karena hal ini tidak perlu didahului dengan perjanjian. Sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari *onrechtmatige daad*. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi unsur-unsur :

- (1) adanya *onrechtmatige daad* ;
- (2) adanya kesalahan pelaku usaha ;
- (3) adanya kerugian yang dialami oleh pelanggan ; dan
- (4) adanya hubungan kausal antara *onrechtmatige daad* dengan kerugian yang dialami oleh pelanggan.



Sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka hak mendapatkan (menuntut) ganti rugi ditegakkan melalui undang-undang tersebut. Akan tetapi, dikarenakan hubungan hukum yang terjadi antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan telah dituangkan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, maka bilamana terjadi perselisihan antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan, yang dipakai adalah ketentuan yang tertuang dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi tersebut.

Ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam B.W dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah merupakan pedoman yang dipakai bilamana klausul-klausul dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi membutuhkan penafsiran dan penjelasan lebih lanjut, misalnya tidak dicantumkannya klausul mengenai ganti rugi yang harus diberikan terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan, maka harus kembali kepada B.W. dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam praktiknya, ketentuan-ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, misalnya mengenai pembuktian, belum berlaku secara efektif. Wewenang hakim untuk menciptakan hukum (*judge*

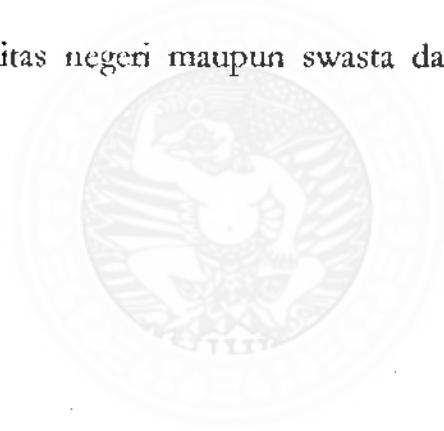
*made law*) sangat berpengaruh dalam mengefektifkan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan selain pihak konsumen yang berinisiatif (bila ia paham terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen) untuk menggunakan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di pengadilan, hakim berwenang untuk menentukan apakah akan menggunakan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ataukah tetap menggunakan HIR.

## 2. Saran

Dari kesimpulan yang telah teruraikan diatas, maka saran yang ingin saya kemukakan adalah bahwa sebelum membubuhkan tanda tangan pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, pihak-pihak harus :

- (a) dari sisi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk hendaknya memberikan penjelasan secara jelas dan benar mengenai isi pasal-pasal perjanjiannya kepada calon pelanggan ;
- (b) dari sisi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, menghilangkan klausul eksonerasi dan menggantinya menjadi klausul baku yang tidak merugikan pelanggan telepon-nya ;

- (c) dari sisi calon pelanggan hendaknya benar-benar mengerti tentang isi pasal-pasal dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, menanyakan mengenai hak dan kewajibannya dengan jelas kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Bila sangat dibutuhkan, calon pelanggan dapat memanfaatkan jasa konsultan hukum / pengacara dalam hal ini ;
- (d) bilamana point c diatas sulit untuk direalisasikan, maka masyarakat dapat memanfaatkan Unit Konsultasi Bantuan Hukum Fakultas Hukum universitas negeri maupun swasta dan Lembaga Bantuan Hukum ;



**Daftar Bacaan :**

Ali, Chidir, *Badan Hukum*, Alumni, cetakan kedua, Bandung, 1999 ;

\_\_\_\_\_, *Yurisprudensi Indonesia tentang Perbuatan melanggar hukum*, Binacipta ;

Badruzaman, Mariam Darus, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilibat dari Sudut Perjanjian Baku*, Binacipta, Bandung, 1986;

\_\_\_\_\_, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994 ;

\_\_\_\_\_, *K.U.H. Perdata Buku III, Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 1993 ;

\_\_\_\_\_, dan Sutan Remy Sjahdeini, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001 ;

Bintang, Sanusi dan Dahlan, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan bisnis*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2000 ;

Fuady, Munir, *Hukum kontrak [dari sudut pandang hukum bisnis]*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001 ;

Harahap, Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986 ;

- Isnaeni, Moch, *Hipotek Pesawat Udara di Indonesia*, CV. Dharma Muda, cetakan pertama, Surabaya, 1996 ;
- Mertokusumo, Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, cetakan kedua, Jogjakarta
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986 ;
- Muis, A, *Jurnalistik Hukum Komunikasi Massa*, PT. Dharu Anuttama, 1999 ;
- Patrik, Purwahid, *Dasar-dasar Hukum Perikatan [Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari undang-undang]*, CV. Mandar Maju, Bandung, 1994 ;
- Prasetya, Rudi, *Kedudukan Mandiri Perseroan Terbatas*, PT. Citra Aditya Bakti, cetakan ketiga ;
- Prawirohamidjojo, Soetojo dan Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1984 ;
- Prinst, Darwan, *Strategi Menyusun dan Menandatangani Gugatan Perdata*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2002 ;
- Prodjohamidjojo, Martiman, *Sistem Pembuktian dan alat-alat bukti*, Ghalia Indonesia, cetakan pertama, Jakarta, 1983 ;

Prodjodikoro, Wirjono, *Perbuatan Melanggar Hukum [dipandang dari sudut hukum perdata]*, Mandar Maju, 2000 ; Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991

Rahman, Hassanuddin, *Legal Drafting*, PT. Citra Aditya Bhakti, 2000 ;

Sarrio, J, *Hukum Perikatan, Perikatan yang lahir dari undang-undang. [bagian pertama]*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1993 ;

\_\_\_\_\_, *Hukum Perikatan, Perikatan pada umumnya*, Alumni, Bandung, 1999 ;

Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Alumni, Bandung 1992 ;

Setiawan, Rachmat, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Binacipta, 1991 ;

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Gramedia, Jakarta, 2000 ;

Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2000 ;

Sjahdeni, Sutan Remy, *Kebebasan Berkontrak & Perlindungan yang seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, 1993 ;

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT. RajaGrafindo Persada, Cetakan keenam, Oktober 2001 ;

Subekti, *Hukum Pembuktian*, PT. Pradnya Paramita, cetakan ketigabelas, Jakarta, 2001 ;

Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, Cetakan kedua, Oktober 1998 ;

Supomo, *Hukum Acara Perdata Pengadilan Negeri*, PT. Pradnya Paramita, cetakan keduabelas, Jakarta, 1993;

Supriadi, Dedi, *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, PT. Rosda Jayaputra, Bandung, 1996 ;

Syahrani, Riduan, *Buku Materi Dasar Hukum Acara Perdata*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, cetakan kedua, 2000 ;

Widjaya, H.A.W, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, Rineka Cipta, 2000 ;

Widjaya, Rai, *Hukum Perusahaan Perseroan Terbatas*, Kesaint Blanc, edisi revisi, Februari, 2000 ;

Wiradipradja, Saefullah, *Tanggungjawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, 1989 ;

Yani, Ahmad & Gunawan Widjaja, *Perseroan Terbatas*, PT. RajaGrafindo Persada, cetakan kedua, Jakarta, 2000 ;

**Peraturan Per-undang-undangan :**

Undang-Undang Dasar 1945 ;

Burgerlijke Wetboek ;

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi ;

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

**Surat Kabar :**

Harian Pagi Jawa Pos, 27 Nopember 2002 ;



**TELKOM**

Setia Melayani Anda KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

**I - PELANGGAN**

No. permintaan : 593978 30 hari  
 No. pelanggan : 2727484  
 Nama/Perusahaan : Nyonya AISYAH SURANINGRUM  
 KTP 12.5623.590369.0001  
 Nama pemakai : Nyonya AISYAH SURANINGRUM  
 Alamat pelanggan: JL. DAPUAN 3 No. 16  
 KREMBANGAN UTARA RT/RW : 004/003  
 SURABAYA 60163  
 Segmentasi : PERUMAHAN PEMUKIMAN 07 0000 0000

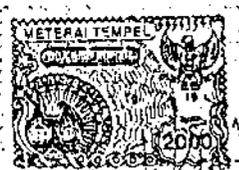
**II - FASILITAS TELEKOMUNIKASI (FASTEL)**

Jumlah sambungan: 1  
 Jenis FASTEL : Telepon  
 Minta dicantumkan dalam Buku Petunjuk Telepon : Ya

**III - CARA PEMBAYARAN**

Uang muka :  
 Jumlah cicilan :  
 Cicilan / Bulan :

Dengan menandatangani kontrak ini, saya menyatakan memahami, menerima dan terikat oleh ketentuan berlangganan sambungan telekomunikasi dibalik halaman ini, beserta segala ketentuan yang ditetapkan oleh regulator.

Tanda  
P.T.

SURABAYA, 26/05/1998

Tanda Tangan  
PELANGGAN





K U M U D A N

Keputusan No. 427/Pdt.G/2001/Pn.aby.

PERADILAN NEGERI SURABAYA TENTANG PERADILAN PERALIHAN KEWILAYAHAN YANG DADA DINA "

PERADILAN NEGERI SURABAYA, yang berkedudukan dan beranggotakan di Surabaya, telah berputus pada peradilan tingkat pertama, telah menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara, a :

AIBYAH SUPANINGSIH, bertempat tinggal di Jalan Dapuan III No.16 Surabaya, yang dalam hal ini memberitahukan kuasa kepada R. HENRY HOSDIJANTO SH. dan, para Pengacara pada Lembaga Bantuan dan Pengembangan Hukum " KASONGRO " Dewan Pimpinan Daerah Tingkat I Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Diponegoro no.28 Surabaya, berdasarkan surat kuasa khusus tanggal 19 Juni 2001, selanjutnya disebut sebagai PERKUDUGAT.

M e l a w a n

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, kantor Daerah pelayanan Telekomunikasi Surabaya Barat, yang berkedudukan di Jalan Margoyeso No. 1 - 3 Surabaya dan PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, kantor pusat yang berkedudukan di Jalan Jagati No.1 Bandung, yang dalam hal ini memberitahukan kuasa kepada SUKMA PARISTARIANY SH., Manajer Hukum DIVISI V PT, TELKOM, dan berdasarkan surat kuasa khusus no. TEL.09/HA.010/UTA-0./2001 tanggal 14 Agustus 2001, yang selanjutnya disebut sebagai PERKUDUGAT

Peradilan Negeri tersebut ;  
Telah membaca surat-surat dalam perkara tersebut ;  
Telah mendengar kedua belah pihak yang berperkara ;

TENTANG DUDUKANNYA PERKARA :

Menimbang, bahwa Pengadul dengan surat gugatannya tertanggal 23 Juli 2001, yang terdaftar di Kepaniteraan Pengadilan Negeri

Murabaya No. 157/Pdt.G/2001/PM.Hby, tanggal 23 Juli 2001, yang berbunyi sebagai berikut :

1. Bahwa Penggugat telah menjadi pelanggan tergugat berdasarkan surat kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tertanggal 25 Mei 1990 sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh tergugat.

2. Bahwa untuk menjadi pelanggan penggugat telah mengikuti dan melalui prosedur yang sebenarnya antara lain mengisi blanko kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang dibuat oleh tergugat yaitu bertanggal 26 Mei 1990 dan didalam form kontrak dimaksud diantaranya tertulis nama penggugat alamat Jalan Dayuan III No.16 Surabaya juga tercantum nomor pelanggan 2727484 kemudian selama kurang lebih 1 tahun lamanya telepon penggugat sudah bisa dipergunakan/difungsikan.

3. Bahwa dengan telah dipasang sambungan telepon oleh tergugat maka telepon sudah bisa dipergunakan sebagai mana mestinya dan berjalan dengan normal begitu pula kewajiban penggugat membayar rekening telepon telah dipenuhinya, nomor telepon penggugat adalah 031-3573500.

4. Bahwa dengan telah ditanda tanganninya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi oleh pihak Penggugat dan tergugat maka timbul hak dan kewajiban atas kedua belah pihak dalam hal ini baik penggugat maupun tergugat harus tunduk dan taat dengan yang telah diperjanjikan yaitu dalam kedudukan yang seimbang layaknya antara produsen dengan konsumen.

5. Bahwa dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak tidak dapat diingkari dan dipungkiri dengan kata lain masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang sesuai seperti apa yang telah diatur dalam IV-Bab 16 pasal Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

6. Bahwa setelah berjalan kurang lebih 3 tahun tahu-tahu telepon penggugat tidak bisa dipergunakan baik keluar maupun masuk (terima panggilan) dan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu memutuskan hubungan telepon penggugat secara sepihak, tindakan tergugat yang semacam



manu, jelas-jelas sangat merugikan penguat, padahal penguat telah menepati semua kewajibannya terhadap tergugat dimana tergugat telah melanggar perjanjian yang telah disepakatinya yang mana tergugat terbukti telah melakukan perbuatan melawan hukum.

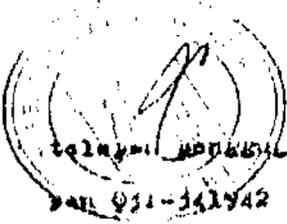
7. bahwa perbuatan tergugat jelas sangat merugikan penguat karena selama penguat menjadi pelanggan telah menunjukkan itikad baik dimana semua persyaratan yang telah ditentukan oleh tergugat telah dipatuhi dan ditaati akan tetapi akhirnya penguat dilanggar oleh tergugat dengan sewenang-wenang sehingga merugikan penguat.

8. bahwa setelah dilakukan pemutusan sambungan telepon oleh tergugat sudah barang tentu pihak penguat mengajukan klaim karena penguat tidak pernah merugikan ataupun lalai dalam menyelesaikan kewajibannya sebagai pelanggan, namun klaim penguat telah mendapat tanggapan dan pelayanan sebagai mana mestinya dengan alasan rumah penguat Jalan Dayu an III No.16 Surabaya masih mempunyai tunggakan pembayaran pada tahun 1997 dimana penguat belum tinggal disitu.

9. bahwa dengan adanya tunggakan rekening telepon No.031-541942 atas nama Ach Arjik Afifi, penguat dibebani untuk menyelesaikan pada hal jelas itu bukan tanggung jawab penguat, tentu saja penguat tidak bisa terius atas perlakuan tergugat yang sewenang-wenang karena sama sekali tidak beralasan yang mana tidak bisa dikaitkan antara penguat dengan Ach Arjik Afifi dan jelas-jelas subjek hukumnya beda.

10. bahwa menurut dasar, akibat hukum itu timbul dari hubungan hukum yang dilakukan oleh para pihak namun dalam hal ini ditimbulkan oleh pihak lain akan tetapi penguat yang dibebani menanggung akibatnya maka tindakan tergugat memutus sambungan telepon penguat sangat tidak beralasan karena penguat telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian kontrak yang telah disepakati bersama, maka tindakan sepihak yang dilakukan tergugat menurut hukum jelas tidak dibenarkan.

11. bahwa sama sekali tidak ada dasarnya tergugat memutus sambungan



telpon penggugat dengan alasan Ach Irjik Afifi yang mempunyai nomor telpon 031-341942 masih mempunyai tanggakan dan dibu utukan kepada penggugat untuk menyelesaikannya tentu saja hal ini sama sekali tidak bermaksud dan tidak berdasar hukum karena sudah jelas subjek hukumnya lain.

12. Bahwa penggugat sebagai pelunggan telah melanggar haknya oleh tergugat dan tidak mempunyai kepastian hukum yang jelas padahal faktanya penggugat tidak pernah merugikan tergugat, jadi tidak ada relevansinya tanggakan Ach Irjik Afifi dibebankan kepada penggugat harusnya tergugat menuntut Ach Irjik Afifi bukan kepada penggugat.

13. Bahwa atas perbuatan tergugat yang telah merugikan penggugat sudah sepantasnya penggugat menuntut ganti rugi kepada tergugat karena teleponnya tidak bisa dipergunakan baik materiil maupun immateriil sebagai materiil sebesar Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah) terdiri atas kehilangan penghasilan selama 6 (enam) bulan sejak diputusnya sambungan telepon milik penggugat oleh tergugat yang mana setiap bulannya menghasilkan keuntungan sebesar Rp.10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) maka 6 (enam) bulan menjadi Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah). karena immateriil sebesar Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) akibat putusan sambungan telepon milik penggugat oleh tergugat, mengakibatkan rasa malu, rendah diri dan tidak percaya diri terhadap para rekan dan pihak lain mengingat sarana telepon tersebut merupakan kelancaran hubungan bisnis filaturrahmi keluarga dan informasi penting lainnya untuk itu tergugat harus membayar kerugian yang diderita oleh penggugat secara tunai terhitung sejak putusan ini dibacakan atau sejak putusan ini diberitahukan kepada tergugat.

14. Bahwa oleh karena putusan hubungan telepon yang dilakukan oleh tergugat tidak beralasan dan tidak berdasarkan hukum, maka beradanya terdapat menyumbang dan menghidupkan kembali telepon penggugat nomor 031-3573532 sejak putusan ini dibacakan atau sejak putusan ini diberitahukan kepada tergugat.





telepon 031-5573332 milik Ponggok sejak putusan ini diucapkan atau  
jak putusan ini diberitahukan kepada tergugat.

- Menyatakan sah dan berlakunya sista jaminan yang telah diletakkan yaitu tanah dan bangunan yang berdiri di atasnya yang terletak di Jalan Margyasa no.1-3 Surabaya dengan batas-batas :

- s sebelah Utara : Jalan Margyasa.
- s sebelah Selatan : bangunan milik PT Paksiwati Jati.
- s sebelah Barat : bangunan milik PT Paksiwati Jati.
- s sebelah Timur : bangunan milik PT Paksiwati Jati.

- Menghimbau Tergugat untuk membayar utang berupa putusan ini ;  
Menghimbau, bahwa pada hari pengumuman yang telah ditetapkan untuk pengugat hadir kuasanya H. Henry Hoeslyanto S.H., sedangkan untuk tergugat hadir kuasanya Bapak Pardi Hartono S.H. ;

Menghimbau, bahwa oleh pengadilan telah dimatikan perdamaian akan tetapi tidak berhasil, maka gugatan pengugat dilanjutkan dengan permohonan surat gugatan dan pengugat menyatakan tetap pada gugatannya ;

Menghimbau, bahwa tergugat melalui kuasanya telah memberikan jawaban tertanggal 29 Agustus 2001 sebagai berikut :

DALAM KEPASTI :  
Dalam Eksepsi :

1. bahwa Tergugat menolak Surat Kuasa dari Pengugat yang diperlihatkan didoan hakim pada hari Rabu tanggal 22 Agustus 2001, dimana pemberi kuasa (pengugat) adalah atas nama dan ditanda-tangani oleh Ayoan Buraningrum yang mengaku adalah Peranggung Tolkom.

2. bahwa tel-2 (Kontrak Berlangganan) yang ditanda-tangani pada tanggal 26 Mei 1998, adalah benar atas nama Ayoan Buraningrum alamat Jalan Bayu no.3 nomor 18 Kembangan Utara Surabaya, akan tetapi Tergugat menolak/tidak mengakui bahwa pengugat sebagaimana ditekad pada Surat Kuasa adalah juga benar Ayoan Buraningrum sebagaimana yang telah ditanda-tangani tel-2 ( Kontrak berlangganan ).



hal-hal yang telah dikemukakan pada bagian eksepui diatas yang dianggap berlaku pula pada bagian kenpanui ini.

2. bahwa Tergugat dk menyangkal semua dalil-dalil yang dikemukakan Penggugat dk kecuali apa yang diakui secara tegas oleh Tergugat dk.

3. bahwa memang benar pada tanggal 26 Mei 1998, Penggugat dk mengajukan Pasang Baru Sambungan telepon atas nama Penggugat dk kepada Tergugat dk sesuai foto-copy Kartu Tanda Penduduk tertanggal 1 Juli 1997 yang diajukan Penggugat dk dengan alamat Jalan Dapuan III/16 Krembangan Utara Surabaya 60013.

4. bahwa pada saat pengajuan Pasang Baru tersebut, masih terdapat 1 (satu) sambungan telepon dengan nomor 031-341942 di alamat/lokasi yang sama yakni di Jalan Dapuan III/16 Krembangan Utara Surabaya 60013 atas nama Achmad Irjik Afifi yang di inelir karena adanya tunggakan pembayaran tagihan telepon tersebut selama 7 bulan sebesar Rp.3.465.004.

5. bahwa pelayanan administrasi Pasang Baru oleh Tergugat dk pada saat itu untuk alamat/lokasi Penggugat dk secara operasional belum online



sehingga permohonan Panggilan Baru atau nama Penguat di tersebut dapat di  
yang oleh Tergugat di dan didaftar sebagai pelanggan terguat di dengan  
telepon. nomor 031-3573532. -----

6. Bahwa berdasarkan Copy kartu Susunan keluarga (SKS) milik penguat  
di dengan no. 225623/96/02953 yang ditanda-tangani Camat Pabean Cantian  
an Drs.H.Eke Widada NIP 01005667 tanggal 10-03-1997 dan Copy kartu Susu-  
nan keluarga (SKS) yang dipergunakan Ahmad Irjik Afifi dengan no.125623/-  
97/03626 yang ditanda-tangani Camat Pabean Cantian Drs.H.Eke Widada NIP. -  
01005667 tanggal 07-06-1997 telah jelas dan nyata bahwa alamat kedua Copy  
kard tersebut adalah Mapan 3/16 Rt.004 - Rw.003 Kelurahan Krembangan Utara  
karena itu apa yang dinyatakan di dalam butir 8 gugatannya bahwa tahun ---  
1997 Penguat di kelua tinggal di situ adalah tidak benar, oleh karena itu  
butir 8 dari gugatan Penguat di harus ditolak dan tidak diterima. -----  
Bukti T-1. -----

7. Bahwa memang benar Tergugat di telah melakukan pengalihan ter-  
hadap nomor telepon 031-3573532 atas nama Penguat di, karena patut diu-  
la adanya keterkaitan yang sangat erat antara Penguat di dengan Ahmad -  
Irjik Afifi hal ini berdasarkan alasan-alasan sebagai berikut : -----

a. Bahwa telah diketemukan adanya kecacakan tanda-tangan tel-2 (kont-  
rak berlangganan telekomunikasi) atas nama Penguat di dengan tanda-tang-  
an tel-2 atas nama Ahmad Irjik Afifi, bukti T-2. -----

b. Bahwa sesuai Copy kartu Susunan keluarga (SKS) Penguat di jelas  
tertulis nama orang tua kandung Penguat di adalah Mohammad Achmad Achmad,  
segitu pula dengan nama orang tua kandung Ahmad Irjik Afifi yaitu Moham-  
ad Achmad Achmad, sehingga sangat beresaban antara Penguat di dengan --  
Ahmad Irjik Afifi yang tinggal pada alamat yang sama adalah mempunyai hu-  
nangan keluarga sebagai saudara kandung. -----

c. Bahwa Tergugat di telah berusaha untuk menghubungi Penguat di -  
dan Ahmad Irjik Afifi dengan cara :

1. Menghubungi lewat telepon. -----



2. Mendatangi kealamat Penggugat dk. ....  
melalui surat panggilan untuk konfirmasi tunggakan rekening  
telepon, bukti 1-3. ....

d. bahwa tidak ada itikad baik dari Penggugat dk maupun komrad Iqbal  
Arifi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan musyawarah  
dan damai, .....

8. Bahwa dengan demikian sanggahan beralasan bagi Terugat dk  
untuk melakukan pengiseliran atas telepon nomor 031-357532 atas nama  
Aloyah Sukaningrum, sebab berdasarkan alasan yang terugat dk jelaskan  
pada butir-butir diatas, hal ini telah sesuai dan memenuhi ketentuan  
yang berlaku, yaitu Keputusan Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomu-  
nikasi Surabaya Barat Nomor SK 101/KU000/10.05-110.000/1/1990 tertanggal 11-  
22 Juli 1990 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pencairan Piutang Usaha  
yaitu melakukan bankol pengiseliran terhadap penunggak yang mempunyai  
kemampuan potensial untuk membayar dan mempunyai telepon lain dalam  
nahu kavling baik atas nama pelanggan maupun atas nama orang lain bila  
perlu juga terhadap telepon lain dialamat lain atau nama pelanggan buk-  
ti 1-4. ....

Jadi jelas tindakan terugat dk tersebut tidak menyalahi ketentu-  
an dan bukan merupakan perbuatan melawan hukum oleh karena itu apa yang  
didalilkan oleh Penggugat dk dalam butir 6,7,9,10,11,12 dan 14 gugatan-  
nya harus ditolak atau tidak diterima, .....

9. Bahwa apa yang dikemukakan oleh penggugat dk pada butir 13  
dalam gugatannya adalah mengada-ada dan tidak sesuai dengan fakta yang  
sebenarnya berdasarkan data Terugat dk, bahwa status telepon nomor 031  
-357532 adalah : .....

- a. Termasuk reguam residensial (perumahan), .....
- b. Tidak ada BLJJ (fasilitas blocking BLJJ). .....
- c. Data pemakaian bulanan rata-rata hanya sebesar Rp.29.000.  
(dua puluh sembilan ribu rupiah). Bukti 2-5, .....

Jadi tidak .....  
Tantie Supriatnih



Jadi, dalam perkara ini, Penggugat DK menyatakan bahwa teleponnya termasuk sebagai bagian dari rumah sengketa, dan sudah barang tentu tidak dapat diterima oleh ahli sengketa dalam pengugat DK dalam pengangkatannya karena luas bangunan yang cukup besar baik materiil maupun immateriil, oleh karena itu apa yang dinyatakan Penggugat DK pada butir 13 gugatannya selayaknya ditolak atau tidak dapat diterima.

10. Bahwa dalam perkara ini permasalahannya adalah mengenai pengalihan pesawat telepon, bukan persengketaan status hak milik antara Tergugat DK dengan pengugat DK, jadi sangat tidak tepat dan tidak beralasan jika pengugat DK mengajukan sista jaminan kepada Tergugat DK oleh karena itu apa yang didalilkan Penggugat DK dalam gugatannya pada butir 13 haruslah ditolak dan tidak dapat diterima.

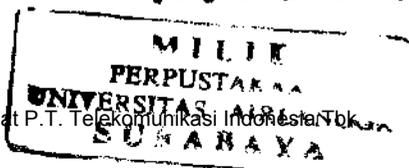
11. Bahwa oleh karena gugatan Penggugat DK pada kenyataannya tidak terdapat alasan yang kuat berdasarkan hukum, maka sudah selayaknya Tergugat DK menolak secara tegas hal berikut :

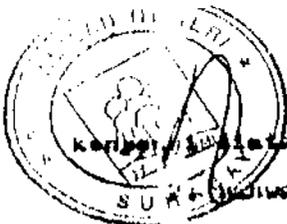
- a. Telah melakukan perbuatan melawan hukum.
- b. Membayar ganti rugi pada Penggugat DK secara materiil sebesar Rp.60.000.000.- dan immateriil sebesar Rp.1.000.000.000.-
- c. Menghidupkan kembali telepon nomor 031-5573537.
- d. Sista jaminan atas bangunan dan tanah yang terletak di Jl. Merdeka 1-3 Surabaya.
- e. Penggugat DK sebagai pelanggan yang beritikad baik.
- f. Telah merugikan Penggugat DK.
- g. Membayar biaya perkara ini.

12. Bahwa berdasarkan uraian hal-hal tersebut diatas, gugatan Penggugat DK jelas tidak mempunyai dasar hukum, karena itu sudah sepatutnya ditolak untuk seluruhnya, atau setidaknya dinyatakan tidak dapat diterima (niet envankelijk Verklaard).

Dalam Rekenyensi :

1. Bahwa semua dalil-dalil yang telah dikemukakan pada bagian





kerjasama dianggap berlaku pula dalam rekening ini. -----  
Hal pengajuan Pasang Baru sebagaimana telah diketemukannya adanya kecacatan  
tanda-tangan pada Tel-2 (Kontrak Berlangganan Telekomunikasi) atas nama  
Tergugat di dengan tanda-tangan Tel-2 atas nama Achmad Irjik Afifi. -----

3. Bahwa berdasarkan Copy Kartu Susunan Keluarga (KSK) Tergugat dan  
dan Copy Kartu Susunan Keluarga (KSK) Achmad Irjik Afifi telah jelas dan  
nyata pula adanya hubungan darah antara keduanya yang tinggal pada alamat  
yang sama. Oleh karena itu benar dan sangat wajar bila Penggugat di dalam  
surat penggilannya untuk konfirmasi tunggakan rekening telepon nomor  
341942 atas nama Achmad Irjik Afifi mencantumkan pula nomor telepon  
3573532 atas nama Ny. Aisyah Suraningrum. -----

4. Bahwa dengan tidak adanya niat/keinginan Tergugat di untuk  
lesaikan tunggakan pembayaran rekening telepon atas nama Achmad Irjik  
Afifi di Jalan Dayuan III/16 Krembangan Utara Surabaya 60613, patut di  
anggap Tergugat di mempunyai itikad tidak baik dan melakukan percekongkelan  
untuk merugikan keuangan negara dengan melepaskan tanggung jawab untuk  
melunasi tunggakan rekening telepon tersebut kepada Penggugat di. -----

5. Bahwa untuk menjamin dilunasinya tunggakan rekening telepon ter  
sebut oleh Tergugat di yang besarnya tidak kurang dari Rp.3.465.654.  
(tiga juta empat ratus enam puluh lima ribu delapan ratus lima puluh em  
pat rupiah), maka Penggugat di dengan ini mengajukan permohonan sita jawi  
nan atas tanah dan rumah milik Tergugat di di Jalan Dayuan III/16 Kremba  
ngan Utara Surabaya 60613. -----

6. Bahwa niat tidak baik dari Tergugat di dapat dibuktikan pula  
dengan adanya expose di media massa yang terakuisir dari Tergugat di yang  
mengatakan bahwa Penggugat di telah melakukan tindakan sewenang-wenang  
melutus hubungan telepon sedara sepihak tanpa ada pemberitahuan terlebih  
dahulu. Hal ini telah merugikan secara langsung dan menisalahkan citra  
yang buruk bagi Penggugat di sehingga berdampak langsung kepada penurunan



tingkat masyarakat, pelanggan, pengguna rumah dan pemerintahan  
 bahwa atas perbuatan Tergugat di yang telah merugikan Penguat  
 dan secara langsung dan menimbulkan citra buruk, adalah wajar terhadap Ter-  
 gugat dan diukuhkan untuk membuat permohonan maaf kepada Penguat di media-  
 tersebut melalui media massa (Surat Memorandum, Jawa Pos, Birawa, dan lain-  
 lain) selama 5 hari berturut-turut dan membayar ganti rugi sebesar Rp.1.503.465.  
 054,- (satu milyar lima ratus tiga juta empat ratus enam puluh lima ribu  
 delapan ratus lima puluh empat rupiah) yang terdiri dari :

a. Pembayaran tunggakan rekening telepon sebesar Rp.3.465.054,-  
 (tiga juta empat ratus enam puluh lima ribu delapan ratus lima puluh empat  
 rupiah).

b. Pembayaran kerugian materil untuk persewaan akibat exposure dari  
 tergugat di sebesar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

c. Pembayaran kerugian immateril yang berkaitan dengan Citra Penguat  
 sebesar Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

secara sekaligus dan seketika, atau sejumlah uang yang menurut Ma-  
 jelis Hakim patut disyarkan oleh Tergugat di kepada Penguat di.

Berdasarkan segala hal-hal yang terurai diatas, maka dengan ini Penguat  
 di mohon dengan hormat madiluh kiranya Majelis Hakim Pengadilan Negeri  
 di Surabaya berkenan memutuskan :

Dalam kengenal :  
 dalam eksepsi :

1. Men terima dan mengabulkan eksepsi Tergugat seluruhnya ;
2. Menyatakan bahwa Penguat tidak mempunyai kedudukan sebagai Penguat  
 gugat atau tidak-tidaknya menyatakan gugatan Penguat tidak  
 dapat diterima sehingga gugatan harus ditolak ;
3. Menghukumi Penguat untuk membayar semua biaya perkara ini ;

Dalam pokok perkara :

1. Men terima semua dalil-dalil Tergugat di ;
2. Menolak gugatan Penguat di untuk seluruhnya atau tidak-tidaknya

menyatakan gugatan Penggugat dK tidak dapat diterima ; -----

3. Menyatakan pengalihan terhadap nomor telepon 031-5073532 yang dilakukan oleh Tergugat dK adalah benar dan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ; -----

4. Menyatakan bahwa tindakan Tergugat dK tidak melanggar hak Penggugat dK dan mempunyai kepastian hukum sesuai dengan kontrak perjanjian Tel-2 ; -----

5. Menghukum Penggugat dK untuk membayar seluruh biaya perkara ini ;  
Dalam Hekonsensi ; -----

1. Menyatakan sah dan berharga sita jaminan rumah di Jalan Dayuan III /16 Krembangan Utara Surabaya 60613 ; -----

2. Membayar ganti rugi sebesar Rp.1.503.465.854,- (satu milyar lima ratus tiga juta empat ratus enam puluh lima ribu delapan ratus lima puluh empat rupiah) yang terdiri dari ; -----

a. Pembayaran tunggakan rekening telepon sebesar Rp.3.465.854,- (tiga juta empat ratus enam puluh lima ribu delapan ratus lima puluh empat rupiah) ; -----

b. Pembayaran kerugian materil untuk merecovery akibat expense dari Tergugat dK sebesar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). -----

c. Pembayaran kerugian immaterial yang berkaitan dengan Citra Perusahaan sebesar Rp.1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) secara sekaligus dan seketika, atau sejumlah uang yang menurut Majelis Hakim patut dibayarkan oleh Tergugat dK kepada penggugat dK ; -----

3. Menghukum Tergugat dK untuk mengajukan permohonan maaf kepada Penggugat dK secara terbuka melalui media massa (Surya, merendam, Jawa Pos, Bujurawa, Bangsa) selama 3 hari berturut-turut ; -----

4. Menyatakan putusan ini dapat dijalankan lebih dahulu (uitvoering bij voorschot) meskipun timbul Verzet atau banding ; -----

5. Menghukum Tergugat dK untuk membayar seluruh biaya perkara ini ;  
Menimbang, bahwa Penggugat telah mengajukan repliknya tertanggal 27



Peraturan Pengadilan Pengugat mengajukan duplikatnya tertanggal 10 Oktober 2001.

Menimbang, bahwa masing-masing pihak untuk membuktikan dalil dan argumennya masing-masing telah mengajukan bukti-bukti surat :

Menimbang, bahwa Pengugat untuk mendukung dalil gugatannya telah mengajukan bukti surat sebagai berikut :

1. Foto-copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) No.12.5625.5903690301 atas nama Aisyah Suraningrum. (P-1) ;
2. Foto-copy kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi atas nama pelanggan Nyonya Aisyah Suraningrum tanggal 26 Mei 1998. (P-2) ;
3. Foto-copy tanda terima tertanggal 26 Mei 1998 dari Aisyah Suraningrum, Bayan III/16 Surabaya biaya pasang sebesar Rp. 73.750. (P-3) ;
4. Foto-copy bukti pembayaran telepon bulan Januari dan Februari 2001 dari BRI Rajawali atas nama Ny. Aisyah Suraningrum. (P-4) ;
5. Foto-copy bukti pembayaran telepon bulan April dan Mei 2001 dari BRI Rajawali atas nama Ny. Aisyah Suraningrum. (P-5) ;
6. Foto-copy informasi tagihan jasa Telekomunikasi bulan Juni 2001 atas nama Ny. Aisyah Suraningrum sebesar Rp. 59.960.-- (P-6) ;
7. Foto-copy pembayaran telepon bulan Juni dan Juli 2001 atas nama pelanggan Ny. Aisyah Suraningrum. (P-7) ;
8. Foto-copy informasi tagihan jasa telekomunikasi bulan September 2001 atas nama pelanggan Ny. Aisyah Suraningrum. (P-8) ;
9. Foto-copy bukti pembayaran telepon bulan Agustus dan September 2001 dari SMPK BSB CARUDA dan BRI Rajawali atas nama pelanggan Ny. Aisyah Suraningrum. (P-9) ;
10. Foto-copy informasi tagihan jasa telekomunikasi bulan Oktober 2001 atas nama pelanggan Ny. Aisyah Suraningrum. (P-10) ;
11. Foto-copy bukti pembayaran jasa telekomunikasi bulan Oktober 2001 dan BRI Rajawali atas nama pelanggan Ny. Aisyah Suraningrum. ( P 11 ) ;



Menimbang, bahwa bukti-bukti tersebut telah diberi materai cukup dan telah dicecek dengan aslinya ternyata sesuai ; -----

Menimbang, bahwa Tergugat untuk membuktikan dilli buktibuktinya telah mengajukan bukti-bukti surat sebagai berikut : -----

1. Foto-copy Kartu Keluarga no. 125623/96/02953 tanggal 10 Maret 1997 atas nama H.Achsan Achmad dan no.125623/97/03626 tanggal 7 Mei 1997 atas nama Henky Soejono. (T-1) ; -----
  2. Foto-copy kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi atas nama Ny.Aisyah Suraningrum Jalan Dapuan III no.16 Surabaya. (T-2a) ; -----
  3. Foto-copy kontrak berlangganan sambungan tel komunikasi tertanggal Ahmad Irjik Afifi Jalan Dapuan III no.16 Surabaya. (T-2b) ; -----
  4. Foto-copy Surat Kakandatel Surabaya Barat no.051 543/KU3/0/K25-D16 05.90/B/2000 tertanggal 19 Desember 2000 perihal panggilan untuk konfirmasi tunggakan rekening telepon atas nama Ahmad Irjik Afifi Jalan Dapuan III no.16 Surabaya. (T-3) ; -----
  5. Foto-copy Keputusan Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Surabaya Barat no. HK.101/KV 000/KE 05-D16.00/B/1998 tanggal 22 Juli 1998 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pemcairan Biaya Utang Telepon Status Cabut Kandatel Surabaya Barat. (T-4) ; -----
  6. Foto-copy Inguiri Rekening Pelanggan tanggal 27 Agustus 2001 atas nama Aisyah Suraningrum Jalan Dapuan III No.16 Surabaya. (T-5) ; -----
  7. Foto-copy Surat Kuasa Khusus dari Ny.Aisyah Suraningrum kepada H.Henry Rudianto SH, dkk tanggal 19 Juni 2001. (T-6) ; -----
  8. Foto-copy Inquiry rekening pelanggan tanggal 4 Agustus 2001 atas nama Ahmad Irjik Afifi Jalan Dapuan III no.16 Surabaya. (T-7) ; -----
- Foto-copy foto-copy mana telah diberi materai cukup dan telah dicecek dengan aslinya ; -----
9. Expense di Media cetak pada harian : -----
    1. Memorandum tanggal 9 Agustus 2001 ; -----
    2. Bhirawa tanggal 9 Agustus 2001 ; -----



Menimbang, bahwa terhadap bukti-bukti lainnya karena tidak ada relevansinya dengan perkara ini, maka Majelis tidak dipertimbangkan ;

Menimbang, bahwa kedua belah pihak tidak mengajukan apa-apa lagi dan selanjutnya mengajukan kesimpulan tanggal 22 November 1961 ;

Menimbang, bahwa segala sesuatu yang tercantum dalam berita acara sidang bagian yang tidak terpisahkan dari putusan ini dan merupakan keputusan dengan putusan ini ;

Menimbang, bahwa selanjutnya kedua belah pihak mohon putusan ;

TENTANG PERTIMBANGAN HUKUMNYA :

DALAM KESEKSI :

Menimbang, bahwa Tergugat dalam eksepsinya pada pokoknya ;

- bahwa Tergugat meniadak/tidak mengakui bahwa Penggugat sebagai mana dimaksud dalam surat kuasa adalah juga benar Aloyah Suraningrum sebagai mana yang telah menanda-tangani kontrak berjangganan (T-2), karena terdapat peredaran yang jelas dan nyata antara tanda-tangan pada surat kuasa dengan tanda-tangan pada kontrak berjangganan. (T-2) ;

Menimbang, bahwa yang dapat menentukan benar atau tidaknya tanda-tangan Penggugat Aloyah Suraningrum adalah laboratorium kriminal Polri ;

Menimbang, bahwa yang menjadi permasalahan dalam eksepsi ini bukan menyangkut mengenai wewenang Pengadilan sebagai mana yang tercantum dalam pasal 130 H.I.R, sehingga hal ini tidak dapat diajukan dan dipertimbangkan secara terpisah, tetapi harus diperiksa dan diputus serbama-sama dengan pokok perkara ;

Menimbang, bahwa uraian diatas eksepsi Tergugat harus dinyatakan ditolak ;

DALAM KOP PASAL :

DALAM POKOK PERKARA :

Menimbang, bahwa gugatan Penggugat adalah sebagaimana telah diuraikan diatas ;



- Menjawab, bahwa gugatan Penggugat pada pekeanya sebagai berikut :
- bahwa Penggugat telah menjadi pelanggan tergugat berdasarkan surat kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tertanggal 26 Mei 1998 nomor telepon Penggugat 031-3573532 ;
  - bahwa berjalan ± 3 tahun telepon Penggugat diputus secara sepihak, padahal Penggugat telah memenuhi kewajiban sebagaimana mestinya, sehingga tindakan Tergugat ini sangat merugikan Penggugat ;
  - bahwa dengan adanya tunggakan rekening telepon no. 031-341942 atas nama Achmad Irjik Afifi, Penggugat dibebani untuk menyelesaikan, pada hal itu bukan tanggung jawab Penggugat, yang seharusnya Tergugat menuntut Achmad Irjik Afifi, bukan kepada Penggugat ;
  - bahwa akibat perbuatan Tergugat tersebut Penggugat mengalami kerugian materiil yang terdiri atas kehilangan penghasilan selama 6 (enam) bulan sebanyak Rp. 60.000.000,- dan kerugian immateriil sebesar Rp. 1.000.000.000,-
- Menjawab, bahwa atas gugatan Penggugat tersebut Tergugat memberikan jawaban pada pekeanya sebagai berikut :
- bahwa sesuai dengan Kartu Susunan Keluarga, Penggugat dengan Achmad Irjik Afifi yang tinggal pada satu alamat yang sama adalah mempunyai hubungan keluarga sebagai saudara kandung ;
  - bahwa Tergugat telah berusaha untuk menghubungi Penggugat dan Achmad Irjik Afifi melalui telepon, mendatangi kealamat dan melalui surat panggilan akan tetapi tidak ada itikad baik dari mereka untuk menyelesaikan masalah tersebut dari pada musyawarah dan musakat, maka sangat beralasan untuk melakukan pengiselasan atas telepon no. 031-3573532 atau nama Penggugat. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Keputusan Kepala Kantor Daerah Pelayanan telekomunikasi Surabaya Barat no. SK.101/KU 000/KE05-216.00/B/1998 tertanggal 22 Juli 1998 ;
  - bahwa status telepon no. 031-3573532 adalah termasuk segmen residensial (Perumahan) dan pemakaian rata-rata hanya sebesar Rp.29.000,- jadi bukan untuk bisnis ;



bahwa berdasarkan uraian diatas gugatan Penggugat jelas tidak mempunyai dasar hukum dan harus dinyatakan ditolak ;

Menimbang, bahwa atas gugatan Penggugat tersebut dan jawaban dari Tergugat, Majelis berpendapat sebagaimana uraian dibawah ini ;

Menimbang, bahwa berdasarkan bukti P-2 Penggugat telah melakukan kontrak serikat-gugatan sambungan telekomunikasi tertanggal 20 Mei 1978, demikian pula Achmad Irjik Afifa melakukan hal yang sama tertanggal 17 Mei 1974 ;

Menimbang, bahwa berdasarkan bukti bertanda P-3, P-4, P-5, P-7, P-9, P-11, Penggugat telah memenuhi kewajiban sebagai pelanggan yang beritikad baik dengan telah melakukan pembayaran terhadap telepon no. 031-5573532 atas nama Penggugat ;

Menimbang, bahwa dengan tunggakan pembayaran rekening telepon no. 031 341942 atas nama Achmad Irjik Afifa, maka Majelis berpendapat yang harus bertanggung wakan Penggugat tetapi Achmad Irjik Afifa, sehingga merupakan kewajiban dari Tergugat untuk menyambung dan menghidupkan kembali nomor telepon 031-5573532 ;

Menimbang, bahwa terhadap tuntutan berupa kerugian materil, Majelis berpendapat tidak dapat dipenuhi karena alamat jalan Bayun III no.16 Surabaya tersebut bukan tempat usaha, tetapi hanya perumahan biasa dan pemakaian rata-rata hanya sebesar Rp. 29.000,-- ;

Demikian pula mengenai kerugian immateril karena tidak ada alat-alat bukti pendukungnya maka harus dinyatakan ditolak ;

Menimbang, bahwa mengenai permohonan dita jaminan, Majelis berpendapat tidak dapat dipenuhi karena tanah dan bangunan yang berdiri diatasnya yang terletak di jalan Margoyene no. 1-3 Surabaya adalah milik Pemerintah bukan milik pribadi jadi tidak mungkin untuk dipindah tangankan kepada siapapun ;

DALAM REKONPENSASI :

Menimbang, bahwa segala sesuatu yang telah dipertimbangkan pada bagian konpensasi dianggap telah berlaku pula dalam rekonsidasi ini ;



Menimbang, bahwa sebagaimana telah diuraikan dalam gugatan konvensi, Penggugat rekonsensi mengajukan gugatan kepada Ahmad Irfik Azzid sebagai telepon no. 341942 yang belum memenuhi kewajiban tunggakan pembayaran, bukan kepada Ny. Aisyah Suraningrum karena Tergugat rekonsensi telah memenuhi segala kewajiban ;

Menimbang, bahwa dengan gugatan Penggugat rekonsensi salah sasaran sehingga harus ditolak ;

Menimbang, bahwa karena gugatan Penggugat dipenuhi sebagian maka biaya perkara ini dibebankan kepada Tergugat ;

Meningat pasal-pasal dan undang-undang serta peraturan lain yang bersangkutan ;

#### M E N G A D I L I :

DALAM KONVENSI :

DALAM EKSEPSI :

- Menolak Eksepsi Tergugat ;

DALAM PERCAKAPAN :

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian ;
2. Menyatakan Penggugat sebagai pelanggan yang beritikad baik ;
3. Menghukum Tergugat menanggung dan mengadopsikan kembali nomor telepon 031 - 3573532 ;
4. Menolak gugatan Penggugat selebihnya ;

DALAM REKONSENSI :

- Menolak gugatan Penggugat Rekonsensi ;

DALAM KONVENSI DAN REKONSENSI :

- Menghukum Penggugat Rekonsensi untuk membayar biaya perkara ini yang sampai saat ini diperhitungkan sebesar Rp.165.000,- (Seratus enam puluh lima ribu rupiah) ;

Demikianlah diputus pada hari K a m i s, tanggal 13 Desember 2001, oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya B.SUPRIATNA SH., bertindak selaku Ketua Majelis, dan I MADE TENGAH WIDARTA SH., dan SARAH SAMADITUM SH selaku para Hakim Anggota, putusan mana pada hari itu juga diucapkan di depan



persediaan yang terbuka untuk umum oleh Majelis Maklum tersebut dengan di-  
bantu oleh M A R H A M, Panitia-Pengganti, dengan dihadiri kuasa Ter-  
gugat diluar badiknya Penggugat.

MAKUM ANGGOTA,

MAKUM KETUA,

*Ita*

*Ita*

1. I MADE TENGAM WIDARTA SM.-

2. SUPRIATMA SM.-

*Ita*

2. MAMAM SAHADIKUM SM.-

PANITIA-PENGGANTI,

*Ita*

M A R H A M.-

Biaya-biaya :

|                    |     |           |
|--------------------|-----|-----------|
| Kendakmi .....     | Kp. | 3.000.-   |
| Motorai .....      | Kp. | 6.000.-   |
| Administrasi ..... | Kp. | 50.000.-  |
| Panggilan .....    | Kp. | 100.000.- |
| Pencatatan .....   | Kp. | 6.000.-   |

J u m l a h      Kp. 165.000.- (Seratus enam puluh lima-  
ribu rupiah).-