

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.