

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN TELEPON
(ANALISIS NORMATIF Pasal 3 (KONTRAK BAKU) PT.TELKOM IND.,Tbk.)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Dalam Ilmu Hukum

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Oleh :

FANDY WIBIANDRA

NIM. 0310100109



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM

MALANG

2008

LEMBAR PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN TELEPON (ANALISIS NORMATIF Pasal 3 (KONTRAK BAKU) PT.TELKOM IND.,Tbk.)

Disusun oleh :

FANDY WIBIANDRA

NIM. 0310100109

Disetujui pada tanggal : November 2008

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Indrati, S.H., M.S.
NIP. 130818801

M. Hisyam Syafioedin, S.H.
NIP. 130779446

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata

Rachmi Sulistyarini, SH., MH.
NIP. 131573917

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN TELEPON (ANALISIS NORMATIF Pasal 3 (KONTRAK BAKU) PT.TELKOM IND.,Tbk.)

Disusun oleh :

FANDY WIBIANDRA

NIM. 0310100109

Skripsi ini telah disahkan pada tanggal : Desember 2008

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Indrati, S.H., M.S.
NIP. 130818801

M. Hisyam Syafioedin, S.H.
NIP. 130779446

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian Hukum Perdata,

Indrati, S.H., M.S.
NIP. 130818801

Rachmi Sulistyarini, SH.,MH.
NIP. 131 573 917

Mengetahui

Dekan,

Herman Suryokumoro, SH., MS.
NIP. 131 472 741

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : FANDY WIBIANDRA

NIM : 0310100109

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah hukum berupa skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, November 2008

Yang menyatakan,

FANDY WIBIANDRA
NIM. 0310100109

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang mendalam juga penulis haturkan kepada Bapak (Sugeng Wibowo) dan Ibu (Anis Indrian) selaku orang tua yang telah berjasa membentuk kepribadian penulis, memberikan dukungan serta inspirasi yang tiada henti.

Terima kasih yang setulus-tulusnya dan sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Herman Suryokumoro, SH., MS. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rachmi Sulistyarini, SH., MH. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Ibu Indrati, SH., MS. selaku Pembimbing I, atas bimbingannya dalam memberikan arahan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak M. Hisyam Syafioedin, SH., selaku Pembimbing II, atas bimbingan dan kesabarannya memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.

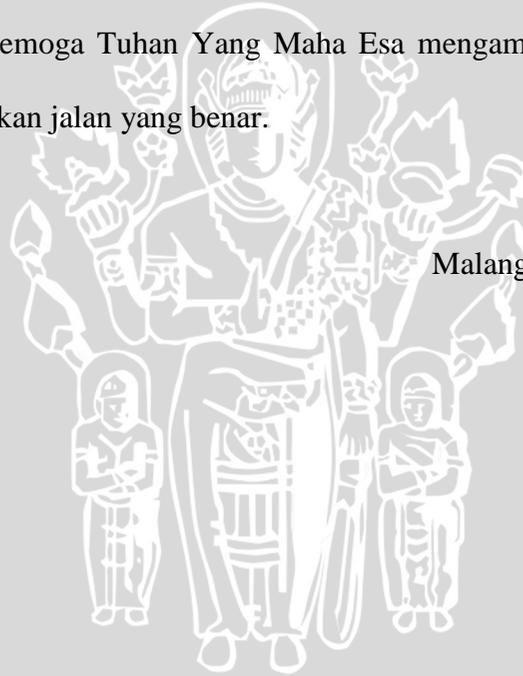
6. Teman-teman angkatan 2003 yang selalu memberi dukungan, motivasi, menjadi teman diskusi, dan mendengar keluh kesah penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, November 2008

Penulis



ABSTRAKSI

FANDY WIBIANDRA, Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, November 2008, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Telepon (Analisis Normatif Pasal 3 (Kontrak Baku) PT.TELKOM IND., Tbk.)*, Indrati, SH.,MS.; M.Hisyam Syafioedin, SH.

Dalam penulisan skripsi ini penulis membahas mengenai perlindungan hukum bagi pelanggan telepon jika dikaji secara normatif dalam perspektif Pasal 3 kontrak baku PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Hal ini dilatarbelakangi bahwa kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi oleh PT.TELKOM yang menggunakan bentuk *standard contract*/kontrak baku yang berat sebelah dan tidak adil, karena posisi tawar antara para pihak tidak ada. Sehingga yang menjadi korban adalah pihak yang lemah yaitu konsumen pelanggan telepon.

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana perlindungan hukum bagi pelanggan telepon dikaji secara normatif dalam perspektif Pasal 3 kontrak baku PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan metode pendekatan *yuridis normatif*. Sedangkan teknik analisis adalah dengan cara metode pengolahan data secara *induktif* dan interpretasi *teleologis*.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa unsur-unsur perlindungan hukum terhadap pelanggan telepon atas penggunaan kontrak baku tersebut dikaji dengan melihat pada perlindungan hukum dan ciri-ciri kontrak baku berlangganan telekomunikasi, hubungan hukum para pihak, hak dan kewajiban para pihak, azas-azas dasar dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, alasan pemakaian kontrak baku/*standart contract*, cara pemberlakuan para pihak ke dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, dan *bargaining position* para pihak. Sedangkan analisis normatif terhadap Pasal 3 Kontrak Baku PT.TELKOM dikaji dengan berdasar pada hukum positif Indonesia, yakni KUHPdata (Pasal 1320 dan Pasal 1338 (3)), Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 18 dan Pasal 19), dan penerapan Doktrin Ketidakadilan (*Unconscionability*).

Bahwa perlindungan hukum bagi pelanggan telepon dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi PT.TELKOM pada prinsipnya adalah menyangkut hak, kewajiban dan tanggung jawab para pihak yang tidak seimbang, serta dalam perspektif Pasal 3 kontrak baku PT.TELKOM masih terdapat klausula yang memberatkan, tidak adil dan tidak memenuhi nilai-nilai keadilan bagi pihak pelanggan sehingga berakibat pada kekuatan hukum dari kontrak tersebut yang masih lemah dan *dapat dibatalkan*.

Menyikapi hal-hal tersebut di atas, maka diperlukan suatu pengaturan tentang kontrak baku dalam hukum positif Indonesia secara khusus, tegas dan jelas, serta adanya pemberdayaan yang aktif oleh pemerintah terhadap konsumen dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen. Selain itu juga perlunya peran aktif dari Lembaga Sosial Masyarakat untuk mengontrol penggunaan kontrak baku/*standart contract* dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap pelanggan telepon pada khususnya, maupun masyarakat sebagai konsumen pada umumnya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Abstraksi	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Perlindungan Hukum	16
1. Pengertian Perlindungan Hukum	16
2. Pembagian Konsep Perlindungan Hukum	17
B. Perlindungan Konsumen	18
1. Pengertian Konsumen	18
2. Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen	19
3. Hak-Hak Konsumen	19
4. Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	21
C. Perjanjian Pada Umumnya	23
1. Pengertian Perjanjian	23
2. Azas-Azas Perjanjian	25
3. Jenis Perjanjian	26
4. Syarat Sah Perjanjian	26
5. Akibat Hukum Perjanjian yang Sah	27
6. Hapus atau Berakhirnya Suatu Perjanjian	28
D. Kontrak Baku (<i>Standard Contract</i>)	31



1. Pengertian	31
2. Prinsip-Prinsip dalam Hukum Kontrak	32
3. Pemberlakuan Syarat-Syarat Standart pada Kontrak Baku	33
4. Klausula <i>Exonoriatio</i> (Eksonerasi)	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Pendekatan	37
B. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	38
C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	39
D. Teknik Analisis	40
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Telepon Dalam (Kontrak Baku) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	41
1. Hak dan Kewajiban Para Pihak	46
2. Azas-azas yang Mendasari Perlindungan Hukum bagi pelanggan dalam Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi .	52
3. Alasan Pemakaian Kontrak Baku/ <i>Standart Contract</i>	57
4. Cara Pemberlakuan Para Pihak Ke dalam Kontrak Baku Berrlangganan Telekomunikasi	61
5. <i>Bargaining Position</i> Para Pihak	62
B. Analisis Normatif Pasal 3 (Kontrak Baku) Berlangganan Telekomunikasi oleh PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	65
1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)	65
2. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	69
3. Penerapan Doktrin Ketidakadilan (<i>Unconscionability</i>)	76
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan berkembangnya teknologi bidang telekomunikasi di Indonesia, dibutuhkan pula adanya ketersediaan sumber daya manusia dengan pemahaman sekaligus keahlian yang memadai untuk menopang laju pertumbuhan tersebut. Sebagai suatu bidang yang berkembang cukup pesat, secara kuantitatif, sumber daya manusia di bidang ini diakui masih sangat terbatas.

Terkait dengan hal tersebut, serta dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap bidang informatika dan telekomunikasi, peran pemerintah dalam mempersiapkan pembangunan nasional menjadi semakin strategis dan vital. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam bidang telekomunikasi, maka pembangunan nasional perlu dilakukan secara terarah, terencana dan berkesinambungan.

Sejalan dengan dilaksanakannya pembangunan di segala bidang, pembangunan bidang telekomunikasi mempunyai fungsi yang penting dan strategis. Telekomunikasi sebagai sarana mempermudah berhubungan antar manusia dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Dalam ensiklopedia “Wikipedia”, telekomunikasi adalah suatu teknik pengiriman pesan, dari suatu tempat ke tempat lain, dan biasanya berlangsung secara dua arah yang mencakup semua bentuk komunikasi jarak jauh, termasuk radio, telegraf/telex, televisi, telepon, fax, dan komunikasi data melalui jaringan komputer.¹

¹ <http://www.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi>.

Dikaji dari perkembangan teknologi yang sangat pesat tersebut, terutama pada bidang teknologi informasi dan telekomunikasi. Sehingga sangat diperlukan suatu penyeimbangan kualitas dan kuantitas kebutuhan yang menyangkut segala aspek kehidupan manusia. Maka dari itu, diperlukan adanya penanganan dan pemberdayaan telekomunikasi secara sistematis dan signifikan.

Pembangunan dan penyelenggaraan pemberdayaan telekomunikasi selain memiliki fungsi penting dan strategis, juga sebagai salah satu faktor yang dapat menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, meningkatkan berbagai aktifitas hubungan bangsa, serta dapat memperkuat dan mempererat persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara dan memantapkan ketahanan nasional.

Sesuai dengan ketentuan pada Pasal 33 (2) dan (3) UUD 1945, yang berbunyi: “Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”; dan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat”.² Oleh karena itu, hal-hal yang menyangkut pemanfaatan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit yang merupakan sarana dan prasarana telekomunikasi termasuk ke dalam sumber daya alam yang terbatas perlu dikuasai oleh negara. Dengan penyelenggaraannya yang tetap berpijak pada tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa. Berkaitan dengan hal itu, ditegaskan pula dalam Pasal 4 (1) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang berbunyi:

² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Perubahan keempat).

“Telekomunikasi dikuasai oleh Negara dan pembinaanya dilakukan oleh pemerintah”.³

Dalam penyelenggaraan telekomunikasi nasional baik itu jaringan telekomunikasi maupun jasa telekomunikasi, negara dapat melimpahkan kepada penyelenggara yang berupa Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Umum Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Akan tetapi, dikarenakan hal ini sangat berhubungan dengan hajat hidup orang banyak dan merupakan kebutuhan hidup yang bersifat vital. Sehingga dalam praktek penyelenggaraannya ditangani oleh BUMN, yang hak pengelolaannya diserahkan langsung kepada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dan dalam pelaksanaannya diawasi oleh negara. Mengenai hal tersebut, Undang-Undang Telekomunikasi juga tidak menutup kemungkinan memberikan hak kepada badan usaha lainnya maupun koperasi untuk mengelola penyelenggaraan jaringan dan atau jasa sambungan telekomunikasi dengan bertujuan untuk meningkatkan mutu dan keberlangsungan terhadap kelayakan kehidupan masyarakat.

Melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN), pemerintah melaksanakan beberapa multi fungsi, yaitu melaksanakan tugas pemerintah dan pembangunan, menghasilkan barang dengan pertimbangan keamanan, melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang tertentu, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat, serta mencari pendapatan. Menurut Kwik Kian Gie, BUMN berperan sebagai: agen pembangunan, pemerataan kemakmuran, instrumen penjaga harga, menghasilkan laba, dan benteng pertahanan terhadap persaingan global.⁴

³ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

⁴ Ibrahim R., 1997, *Prospek BUMN dan Kepentingan Umum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 7.

Akan tetapi, pembangunan perekonomian di Indonesia tidak selalu diikuti oleh kebijakan hukum sebagai penunjang dalam mengatur pembangunan ekonomi tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak dilakukannya pembangunan institusi-institusi perekonomian serta pembangunan bidang hukum yang serentak, merata dan seimbang. Selain itu, berhasilnya pembangunan nasional sangatlah tergantung dari partisipasi seluruh rakyat, maka sejak awal disadari pula akan pentingnya upaya untuk mendorong peran serta masyarakat dalam rangka pemberdayaan penyelenggaraan layanan jasa sambungan telekomunikasi secara bijak dan bertanggung jawab. Peran serta masyarakat juga dimaksudkan untuk pemerataan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia, sehingga dapat mewujudkan cita-cita yang diamanatkan oleh negara, yaitu kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam perkembangannya, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. sebagai salah satu BUMN lebih banyak memanfaatkan kecenderungan dan ketergantungan masyarakat akan layanan jasa sambungan telekomunikasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperdulikan dan mengedepankan kepentingan masyarakat secara luas. Melalui suatu bukti bahwa pihak PT.TELKOM telah mengeluarkan suatu kebijakan yang bersifat sepihak, yaitu dengan membuat suatu kontrak baku bagi setiap orang yang akan memanfaatkan dan mempergunakan layanan jasa sambungan telekomunikasi. Dalam substansi kontrak baku tersebut yang sarat dengan berbagai tendensi karena tidak adanya posisi tawar yang seimbang yang dapat dipastikan sangat merugikan pihak konsumen pelanggan telepon.

Beberapa contoh dalam klausula kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang merugikan pihak konsumen pelanggan telepon, seperti: pemberlakuan sanksi

berupa denda terhadap pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran abonemen dan tagihan bulanan akan tetapi tidak memberlakukan sanksi terhadap pelanggan yang karena kelalaian pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. telah merugikan pihak pelanggan (Pasal 6 Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi PT.Telekomunikasi Ind.), melakukan pengisoliran aliran telepon secara sepihak kepada pelanggan, ancaman pencabutan aliran layanan sambungan telekomunikasi tanpa adanya surat peringatan terlebih dahulu, pencabutan layanan jasa sambungan telekomunikasi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak konsumen, dan lain sebagainya (Pasal 3 Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi PT.Telekomunikasi Ind.). Dari tindakan-tindakan pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang sewenang-wenang tersebut akan menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen pelanggan telepon.

Kontrak baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak mengatur akan sanksi mengenai tindakan tersebut, tetapi sebaliknya jika pihak pelanggan terlambat dalam melakukan pembayaran tagihan layanan sambungan telekomunikasi akan terdapat ancaman sanksi berupa denda. Bahkan pencabutan sambungan layanan jasa telekomunikasi akan dilakukan secara sepihak oleh pihak PT.TELKOM.

Dari ketentuan dalam substansi klausula-klausula pada kontrak baku tersebut menunjukkan adanya suatu ketimpangan posisi. Ketimpangan posisi, yaitu terhadap hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dibebankan diantara kedua belah pihak. Hal tersebut sangatlah jelas akan merugikan bagi masyarakat sebagai pihak konsumen pemakai layanan jasa sambungan telekomunikasi. Selanjutnya masyarakat akan

menjadi korban dari kesewenang-wenangan akibat kontrak baku yang dibuat oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Permasalahan lain adalah terhadap beratnya tanggung jawab yang dibebankan kepada pihak pelanggan. Bahwa timbulnya permasalahan ini diakibatkan oleh materi kontrak yang dibuat sepihak, yang dalam substansi klausulanya kurang proporsional dalam pembagian tanggung jawab antar para pihak. Hal ini disebabkan karena kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut yang dibuat dalam bentuk *standard contract* (kontrak baku). Bentuk kontrak baku tersebut yang kurang memberikan perlindungan, khususnya terhadap perlindungan hukum bagi pihak konsumen pelanggan telepon.

PT.TELKOM sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan jasa sambungan telekomunikasi terbesar milik pemerintah, sampai dengan saat ini dirasa belum mampu memberikan pelayanan dan penyelenggaraan telekomunikasi yang seimbang dengan kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepada pihak pelanggan. Bahkan hal tersebut akan memungkinkan dijadikan alat untuk memonopoli dan menguasai layanan jasa telekomunikasi dengan menekan dan memberatkan masyarakat khususnya bagi pihak konsumen pemakai jasanya.

Sehingga untuk menyikapi agar hal tersebut tidak semakin berlanjut diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan telepon dalam bentuk suatu pertanggung jawaban. Sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa: pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dan ganti rugi tersebut dapat berupa 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.

Tanggung jawab PT. TELKOM dalam ketentuan Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi dijelaskan pada Pasal 3 (1), yaitu terhadap hak yang akan diperoleh pelanggan. Bahwa "pelanggan akan mendapatkan suatu kompensasi apabila Service Level Guarantee tidak dipenuhi oleh TELKOM".⁵

Melalui syarat adanya kontrak baku yang telah disepakati oleh pihak pelanggan sebagai salah satu syarat utama agar dapat menjadi konsumen jasa sambungan telekomunikasi. Selanjutnya masyarakat akan dihadapkan pada suatu kondisi yang tertekan yang tidak bisa berbuat banyak dan tidak ada pilihan lain. Hal ini disebabkan karena masyarakat sangat membutuhkan dan memerlukan layanan jasa telekomunikasi ini dalam setiap aktifitas hidup yang dilakukannya. Sehingga kontrak baku yang dibuat oleh pihak PT.TELKOM dapat dikatakan sangat merugikan masyarakat sebagai konsumen pelanggan telepon. Kerugian dimana disatu pihak jika tidak menyetujui kontrak tersebut, maka masyarakat tidak dapat berlangganan layanan jasa telekomunikasi. Dan kerugian akan berimbas luas pada kebutuhan hidup masyarakat yang sangat bergantung akan adanya layanan jasa telekomunikasi. Sebaliknya, dipihak lain jika masyarakat menyetujui kontrak tersebut maka harus mematuhi semua ketentuan-ketentuan dalam kontrak baku itu. Kontrak baku yang sangat berat sebelah dan tidak berpihak kepada kepentingan masyarakat luas. Sehingga hal tersebut akan berimbas pada ketertekanan dan kesewenang-wenangan pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang pada

⁵ Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk..

akhirnya dapat menyengsarakan sebagian besar masyarakat sebagai konsumen pelanggan telepon.

Selanjutnya, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur pula ketentuan terhadap pencantuman klausula baku dalam suatu kontrak, yaitu:⁶

Pasal 18

- (1) 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 pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. 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;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. 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;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, bahwa melalui adanya pemberlakuan terhadap

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kontrak baku, dapat disinyalir bahwa pihak PT.TELKOM telah mengabaikan amanat dari undang-undang tersebut. Hal ini karena kontrak baku tersebut dibuat tanpa memperhatikan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara luas serta cenderung akan menyengsarakan rakyat. Dari adanya substansi klausula-klausula dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi tersebut, dirasa perlu untuk menganalisis secara yuridis normatif terutama mengenai hak-hak dan kewajiban para pihak sebagaimana ketentuan pada klausula kontrak baku berlangganan telekomunikasi pasal 3. Analisa ini diperlukan karena sampai saat ini tidak ada atau belum adanya suatu pedoman dan petunjuk yang secara spesifik/khusus untuk dapat dijadikan dasar acuan oleh PT.TELKOM mengenai apa saja substansi klausula-klausula yang seharusnya dimuat dalam suatu akta kontrak baku. Klausula-klausula kontrak baku tersebut yang diharapkan dapat memberikan keamanan dan perlindungan bagi pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang mewakili negara sebagai penguasa atas penyelenggaraan layanan jasa telekomunikasi. Sebaliknya, diharapkan juga dapat memberi perlindungan terhadap konsumen pelanggan telepon yang dalam batas-batas tertentu sering berada pada posisi yang lemah apabila dihadapkan dengan pihak PT.TELKOM sebagai pelaku usaha.

Menurut *Drooglever*, merumuskan perjanjian baku merupakan perjanjian yang bagian pentingnya dituangkan dalam susunan perjanjian. Sedangkan menurut *Hondius*, kontrak baku sebagai konsep perjanjian yang tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang mempunyai sifat tertentu.⁷ Adapun karakter dari kontrak baku itu sendiri adalah merupakan suatu konsep janji-janji tertulis, disusun tanpa

⁷ Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hlm. 35.

membicarakan isinya yang lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu. Perjanjian yang bagian isinya yang penting dituangkan dalam susunan janji-janji. Perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁸ Dikatakan bersifat “baku”, karena baik perjanjian maupun klausulnya tidak dapat atau tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar lagi.⁹

Mengenai kontrak baku atau perjanjian baku dapat dibedakan dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:¹⁰

- a. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu;
- b. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang mempunyai obyek hak-hak atas tanah, misalnya formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977, yang antara lain akta jual beli model 1156727, akta hipotik model 1045055, dan sebagainya;
- c. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, terdapat perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan.

Berdasarkan perbedaan jenis kontrak baku diatas, berkaitan dengan ketentuan kontrak baku berlangganan telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi, Tbk. termasuk kedalam jenis kontrak baku sepihak. Kontrak atau perjanjian baku sepihak yaitu yang dalam substansi klausula-klausula pada kontraknya ditentukan oleh pihak yang mempunyai kedudukan yang kuat. Hal ini disebabkan, karena memang kontrak baku tersebut sudah dirancang terlebih dahulu sebelumnya oleh pihak PT.TELKOM sebagai pelaku usaha yang mempunyai kedudukan/posisi yang lebih kuat dan dominan dari pada pihak konsumen pelanggan telepon.

⁸ Mariam Darus Badruzaman, 1980, *Perjanjian Baku (Standard):Perkembangannya di Indonesia*, Universitas Sumatera Utara, Medan, hlm. 4.

⁹ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 53.

¹⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Op.Cit.*, 1994, hlm. 49.

Selanjutnya dalam praktek dan perkembangannya di masyarakat, kontrak baku tumbuh sebagai suatu perjanjian tertulis dan tercetak dalam suatu bentuk formulir. Selain itu, juga perbuatan-perbuatan hukum sejenis yang selalu terjadi secara berulang-ulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, menimbulkan kebutuhan untuk mempersiapkan isi kontrak itu terlebih dahulu, dan kemudian dibakukan dan seterusnya dicetak dalam jumlah banyak, sehingga mudah menyediakannya setiap saat jika masyarakat membutuhkan.¹¹

Untuk menyikapi agar penderitaan rakyat tidak semakin berlanjut, alangkah baiknya apabila oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. melakukan revisi dan pembaharuan terhadap substansi klausula-klausula dalam kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi. Revisi dan pembaharuan yang sesuai dengan kesepakatan antara pihak PT.TELKOM selaku pelaku usaha dengan masyarakat selaku konsumen. Kontrak baku tersebut yang dibuat tanpa merugikan pihak-pihak tertentu, sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Selain itu, sesuai dengan tujuan dari hukum bahwa setiap kebijakan dan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah haruslah berdasar pada: kepastian hukum; kemanfaatan bagi masyarakat; ketertiban dalam kehidupan masyarakat; dan keadilan bagi seluruh masyarakat.¹²

¹¹ Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit.*, 1980, hlm. 6.

¹² A. Siti Soetami, 2001, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, hal. 9.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan telepon dikaji secara normatif dalam perspektif Pasal 3 (kontrak baku) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan telepon jika dikaji secara normatif dalam perspektif Pasal 3 (kontrak baku) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pengetahuan bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan pengembangan ilmu Hukum Perlindungan Konsumen pada khususnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi (PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.).

2. Manfaat Praktis

- a). Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pemikiran bagi pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. guna meningkatkan pelayanan dan

kredibilitasnya kepada konsumen dengan memberikan porsi kedudukan hak dan kewajiban yang memenuhi unsur-unsur keadilan dalam ketentuan kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

b). Bagi Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen, serta upaya penyelesaian yang dapat ditempuh dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen, sehingga dapat memberikan motivasi pada pihak konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka disamping pemenuhan terhadap kewajiban-kewajibannya.

c). Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pengetahuan pada masyarakat agar mereka mengetahui dan mengerti akan hak-hak dan kewajiban serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Sehingga diharapkan masyarakat dapat lebih teliti dalam memahami dan mengartikan substansi klausula-klausula yang terdapat dalam kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan definisi tentang Perlindungan Hukum secara umum, Hukum Perlindungan Konsumen, Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen, Hak-Hak Konsumen, Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen. Kajian tentang Perjanjian pada Umumnya serta kajian umum mengenai Kontrak Baku (*Standart Contract*), Prinsip-Prinsip dalam Hukum Kontrak, dan Klausula eksonerasi (*Exonoratie*).

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian, meliputi metode pendekatan penelitian, jenis dan sumber bahan hukum, teknik pengumpulan bahan hukum dan teknik analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis terhadap rumusan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu tentang bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan telepon dalam kontrak baku PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. analisis substansi dalam klausula pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang menjamin perlindungan hukum.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya sekaligus saran yang berisi masukan-masukkan yang diharapkan menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait, khususnya pada pihak pemerintah sebagai perumus kebijakan dan

pembuat peraturan perundang-undangan, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. sebagai pelaku usaha serta masyarakat sebagai pihak konsumen pelanggan pemakai jasa telepon.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi keseluruhan literatur dan refrensi serta nama pengarang yang telah dijadikan acuan oleh penulis dalam menulis skripsi.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum merupakan bagian integral dari kehidupan manusia yang mengatur dan menguasai manusia dalam kehidupan bersama. Sebagai konsekuensinya, maka hukum bertolak pada penghormatan terhadap perlindungan hukum bagi manusia. Penghormatan dan perlindungan hukum untuk manusia ini tidak lain merupakan pencerminan dari kepentingan manusia sendiri.

Hukum terdapat di dalam masyarakat, demikian juga sebaliknya, dalam masyarakat selalu ada sistem hukum. Sehingga timbullah adagium: “*ubi societas ibi jus*”.¹³ Menurut pendapat dari para ahli, hukum mempunyai empat fungsi, yaitu:¹⁴

- a. Hukum sebagai pemelihara ketertiban;
- b. Hukum sebagai sarana pembangunan;
- c. Hukum sebagai sarana penegak keadilan;
- d. Hukum sebagai sarana pendidikan masyarakat.

Philipus M. Hadjon, memberikan pengertian tentang perlindungan hukum yaitu perlindungan akan harkat dan martabat serta penegakan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dimiliki oleh subyek hukum dalam negara hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenang-wenangan.¹⁵

¹³ Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Suatu Hukum Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 13.

¹⁴ Sumantoro, 1986, *Hukum Ekonomi*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, hlm. 4.

¹⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, Bina Ilmu, Surabaya, hlm. 205.

2. Pembagian Konsep Perlindungan Hukum

Konsep perlindungan hukum sangat berkaitan dengan pemerintah dan tindakan pemerintah sebagai titik sentralnya. Tindakan pemerintah dibedakan atas dua macam perlindungan hukum, yaitu di bidang:

i. Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif, rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya atas suatu keputusan yang menimbulkan sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak. Dengan adanya perlindungan hukum preventif, pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan pada dekresi. Mengenai perlindungan hukum preventif, di Indonesia belum ada pengaturan yang dibuat secara khusus.

ii. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan adanya suatu sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan administrasi di Indonesia termasuk di dalam kategori perlindungan hukum represif.

Kepentingan antara pemerintah dan segolongan manusia selalu bertentangan satu sama lainnya. Pertentangan kepentingan ini akan menyebabkan pertikaian dan kekacauan apabila tidak diatur sedemikian rupa oleh hukum yang selanjutnya tidak akan dapat terciptanya suatu kedamaian. Hukum mempertahankan kedamaian dengan mengadakan keseimbangan antara kepentingan yang dilindungi dengan hak masing-masing individu, dimana

setiap orang harus memperoleh sedapat mungkin yang menjadi haknya, dan hal tersebut dilakukan melalui perlindungan hukum.

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pemakaian istilah “konsumen” diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pengertian “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”.¹⁶

Di Belanda, para pakar konsumen sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Oleh *Hondius*, pengertian itu dibedakan 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.¹⁷ Begitu juga dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (BW Buku VI, Pasal 236), konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya, ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.¹⁸

¹⁶ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, hlm. 1.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 2.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 3.

Di Perancis, pengertian konsumen menurut doktrin dan yurisprudensi, mengandung dua unsur, yaitu: (1) konsumen hanya orang, dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.¹⁹

2. Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum berasal dari kata *lindung* yang berimbuhan per-an dan kata *hukum*. Perlindungan berarti perbuatan melindungi, sedangkan hukum berarti peraturan, undang-undang dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat.²⁰ Dari arti kata tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu kepastian tentang ketentuan aturan yang tertulis, tegas dan mengikat dalam menjamin keadilan dan kesejahteraan untuk melindungi keberlangsungan kehidupan masyarakat.

Konsumen memiliki posisi yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Menurut Az. *Nasution*, berpendapat bahwa:

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²¹

3. Hak-Hak Konsumen

Secara umum dalam hukum perlindungan konsumen dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu sebagai berikut:²²

a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);

¹⁹ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 3.

²⁰ WJS Poerwodarminto, 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, hlm. 526.

²¹ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 9.

²² *Ibid.*, hlm. 16.

- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Dalam perkembangannya, *The International Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan hak-hak lain, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Akan tetapi YLKI hanya menambah satu hak dari hak dasar tersebut, yaitu hak mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhan dikenal sebagai panca-hak konsumen.

Ada delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu adalah sebagai berikut:²³

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

²³ Subagyo, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi: Buku I*, Universitas Negeri Malang, Malang, hlm. 53.

Selain itu, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya khususnya pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha, yang dalam anatomi hukum dapat dilihat sebagai hak konsumen.

4. Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

a. Kedudukan konsumen

Prinsip-prinsip dalam kedudukan konsumen dengan pelaku usaha berawal dari doktrin atau teori dalam perjalanan sejarah perlindungan konsumen, yaitu prinsip-prinsip sebagai berikut:²⁴

1. *Let the buyer beware*

Asas ini memiliki asumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen.

Doktrin ini ditentang oleh pendukung gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme). Menurut prinsip ini, dalam suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli. Merupakan kesalahan pembeli (konsumen) jika sampai ia membeli atau mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak. Dengan adanya UUPK, kecenderungan *caveat emptor* dapat diarahkan menuju *caveat venditor* (pelaku usaha yang perlu berhati-hati).

2. *The Due Care Theory*

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Jadi untuk dapat mempersalahkan pelaku usaha, seseorang haruslah

²⁴ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 50.

dapat membuktikan bahwa pelaku usaha telah melanggar prinsip kehati-hatian.

Kelemahan dari teori ini adalah mengenai sulitnya menghadirkan bukti-bukti yang memperkuat gugatan, sehingga pelaku usaha relatif dapat menyangkal dengan berbagai keunggulan secara ekonomis, sosial, psikologis, bahkan politis.

3. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, 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*).

b. Tanggung jawab produk (*Product liability*)

Tanggung jawab produk (*product liability*) mengacu sebagai tanggung jawab produsen. Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*).

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:²⁵

- 1) Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
- 2) Kelalaian (*negligence*);
- 3) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Pengaturan tentang tanggung jawab produk ini sebenarnya dikenal, yaitu pada pasal 1504 yang berkaitan dengan pasal-pasal 1322, 1473, 1474, 1491, 1504 sampai dengan 1511 KUHPdata. Sedangkan dalam UUPK dimuat dalam pasal 7 sampai dengan pasal 11.

C. Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Istilah “Perjanjian” dalam “Hukum Perjanjian” merupakan kesepadanan dari istilah “*Overeenkomst*” dalam bahasa Belanda, atau “*Agreement*” dalam bahasa Inggris. Karena itu, istilah “Hukum Perjanjian” mempunyai cakupan yang lebih sempit dari istilah “Hukum Perikatan”. Jika dengan istilah hukum perikatan dimaksudkan untuk mencakup semua bentuk perikatan dalam buku ketiga KUHPdata, jadi termasuk ikatan hukum yang berasal dari perjanjian dan ikatan hukum yang terbit dari undang-undang, maka dengan istilah “Hukum Perjanjian” hanya dimaksudkan sebagai pengaturan tentang ikatan hukum yang terbit dari perjanjian saja.²⁶

Menurut Pasal 1313 KUHPdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang

²⁵ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 66.

²⁶ Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 2.

atau lebih lainnya.²⁷ Dari pengertian perjanjian yang diatur oleh KUHPerdara tersebut masih banyak terdapat kelemahan-kelemahan, hal itu disebabkan pengertian yang terlalu luas sehingga diperlukan adanya pembenahan. Atas dasar alasan perjanjian tersebut hanya menyangkut sepihak saja, kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus, pengertian perjanjian terlalu luas, tanpa menyebut tujuan. Maka pembenahan pengertian perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.²⁸

Dengan adanya pembenahan pengertian perjanjian tersebut, maka jelaslah konsensus antar para pihak, dengan mana pihak yang satu setuju untuk melaksanakan sesuatu dan pihak lainnya menyetujuinya atau meskipun pelaksanaan itu hanya datang dari satu pihak saja. Jika dilihat dari perumusan perjanjian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan unsur-unsurnya adalah sebagai berikut:²⁹

- a) Ada pihak-pihak, sedikitnya dua orang;
- b) Ada persetujuan antar para pihak;
- c) Ada tujuan yang akan dicapai;
- d) Ada prestasi yang akan dilaksanakan;
- e) Ada bentuk tertentu;
- f) Ada syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian.

Sedangkan menurut *Soebekti*, pengertian dari perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana kedua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, dalam mana menimbulkan suatu hubungan hukum diantara kedua orang itu.³⁰

²⁷ Abdulkadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, hlm. 77.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 78.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 80.

³⁰ Soebekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, hlm. 56.

Kemudian dilengkapi lagi oleh *Wiryono Prodjodikoro* yang mendefinisikan perjanjian adalah sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam hal mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak untuk menuntut pelaksanaan janji tersebut.³¹

2. Asas-Asas Perjanjian

Dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas yang penting dan perlu diketahui. Asas-asas tersebut antara lain:³²

- a. Sistem Terbuka (*open system*). Asas ini mempunyai arti bahwa setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja, walaupun belum atau tidak diatur dalam undang-undang (UU). Asas ini juga disebut asas kebebasan berkontrak (*freedom of making contract*). Walaupun berlaku asas ini kebebasan berkontrak tersebut dibatasi oleh tiga hal, yaitu: tidak dilarang oleh UU, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum.
- b. Bersifat Pelengkap (*optional*). Hukum bersifat pelengkap artinya pasal-pasal UU boleh disingkirkan, apabila pihak-pihak yang membuat perjanjian menghendaki dan membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang menyimpang dari ketentuan UU. Tetapi dalam perjanjian yang mereka buat tidak ditentukan, maka berlakulah ketentuan UU.
- c. Bersifat Konsensual, artinya perjanjian itu terjadi sejak tercapainya kata sepakat antara para pihak-pihak. Dengan kata lain perjanjian itu sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak tercapai kata sepakat antara pihak-pihak, mengenai pokok perjanjian.
Namun demikian ada perjanjian tertentu yang harus dibuat secara tertulis misalnya; perjanjian perdamaian, penghibahan, pertanggunggaan. Tujuannya adalah tidak lain sebagai alat bukti lengkap dari apa yang mereka perjanjikan. Perjanjian dengan bentuk formalitas tertentu semacam ini disebut sebagai perjanjian formal (*formal agreement*).
- d. Bersifat Obligatoir (*obligatory*). Artinya perjanjian dibuat oleh pihak-pihak itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja, belum memindahkan hak milik (*ownership*). Hak milik baru berpindah apabila diperjanjikan tersendiri yang disebut perjanjian yang bersifat kebendaan (*zakelijke overeenkomst*).

³¹ Wiryono Prodjodikoro, 1986, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bale Bandung, Bandung, hlm. 28.

³² Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 84.

3. Jenis Perjanjian

Dalam hukum perjanjian terdapat beberapa jenis perjanjian, dapat diuraikan sebagai berikut.³³

- a. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Hal tersebut umum terjadi dalam pekerjaan umum di masyarakat, seperti: jual beli, sewa menyewa, dan lain-lain. Sedangkan perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya, seperti: hibah, hadiah, dan lain-lain.
- b. Perjanjian Percuma dan Perjanjian dengan Alas yang Membebani. Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan kepada satu hak saja, seperti: perjanjian pinjam pakai, perjanjian hibah. Sedangkan perjanjian dengan alas hak yang membebani adalah perjanjian dalam mana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontraprestasi dari pihak lainnya, sedangkan antara kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.
- c. Perjanjian bernama dan tidak bernama. Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang dikelompokkan sebagai perjanjian-perjanjian khusus, karena jumlahnya terbatas. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.
- d. Perjanjian kebendaan dan perjanjian obligatoir. Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Sifat dari hukum kebendaan sebagai pelaksana dari perjanjian obligatoir. Sedangkan perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadi perjanjian timbullah hak dan kewajiban para pihak.
- e. Perjanjian konsensual dan perjanjian real. Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang timbul karena adanya persetujuan kehendak para pihak. Sedangkan perjanjian real adalah perjanjian di samping ada persetujuan kehendak juga sekaligus harus ada penyerahan nyata atas barangnya.

4. Syarat-Syarat Sah Perjanjian

Menurut Pasal 1320 KUHPdata, syarat-syarat sah perjanjian adalah:³⁴

- a. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (*consensus*) adalah kesepakatan, seiya sekata antara pihak-pihak mengenai pokok-pokok perjanjian yang dibuat.
- b. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian (*capacity*) adalah dikatakan cakap melakukan perbuatan hukum, apabila ia sudah dewasa, artinya sudah mencapai umur 21 tahun atau sudah kawin walaupun belum berumur 21 tahun. Menurut Pasal 1330 KUHPdata, dikatakan tidak cakap

³³ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 86.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 88.

membuat perjanjian ialah orang yang belum dewasa, orang yang ditaruh di bawah pengampuan, dan wanita bersuami.

- c. Ada suatu hal tertentu (*a certain subject matter*) adalah suatu obyek yang pokok serta jelas mengenai jenisnya yang akan diperjanjikan.
- d. Ada suatu sebab yang halal (*legal cause*) adalah tujuan yang hendak dicapai oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian haruslah tidak bertentangan dengan undang-undang dan norma-norma serta ketertiban umum.

5. Akibat Hukum Perjanjian yang Sah

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian dibuat secara sah, yaitu memenuhi syarat-syarat Pasal 1320 KUHPerdara.³⁵

- a. Berlaku sebagai undang-undang
Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, artinya pihak-pihak harus menaati perjanjian itu sama dengan menaati undang-undang. Akibat hukum yang ditimbulkan berupa sanksi hukum. Jadi, barang siapa yang melanggar perjanjian, ia akan mendapat hukuman seperti yang telah ditetapkan dalam undang-undang.
- b. Tidak dapat ditarik kembali
Perjanjian yang telah dibuat secara sah mengikat para pihak tersebut, tidak boleh ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Melainkan jika ada persetujuan dari pihak lainnya, maka itu diperbolehkan. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak, yaitu antara lain:
 - i. Perjanjian yang bersifat terus-menerus,
 - ii. Perjanjian sewa suatu rumah yang telah ditentukan secara tertulis,
 - iii. Perjanjian pemberian kuasa (*lastgeving*), pemberi kuasa dapat menarik kembali kuasanya,
 - iv. Perjanjian pemberian kuasa (*lastgeving*), penerima kuasa dapat membebaskan diri dari kuasa yang diterimanya.
- c. Pelaksanaan dengan itikad baik
Istilah “itikad baik” (*in good faith, te goeder trouw*) ada dua macam, yaitu sebagai unsur subyektif, dan sebagai ukuran obyektif untuk menilai pelaksanaan.
Itikad baik dalam Pasal 531 KUHPerdara ditentukan bahwa yang memegang benda itu beritikad baik apabila menguasai dengan cara memperoleh hak milik, tanpa mengetahui cacat yang terkandung didalamnya. Pasal 533 KUHPerdara ditentukan bahwa itikad baik selamanya harus dianggap ada pada setiap orang yang menguasai benda, barang siapa meragukan harus membuktikan tuduhannya itu.
Yang dimaksud dengan itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, bukanlah arti yang subyektif, melainkan dalam arti yang obyektif, yaitu

³⁵ Soebekti, *Op.Cit.*, hlm. 96.

pelaksanaan perjanjian itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.

Perlu ditegaskan juga dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik harus diperhatikan mengenai “kebiasaan” yang ditentukan dalam Pasal 1339 KUHPerdara, menyebutkan bahwa “perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang”.

6. Hapus atau Berakhirnya Suatu Perikatan

Hapusnya suatu perikatan telah diatur dalam Pasal 1381 KUHPerdara, yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa macam cara hapusnya perikatan, antara lain yaitu:³⁶

1. Pembayaran

Pembayaran adalah setiap pemenuhan perjanjian secara sukarela, dalam arti yang sangat luas yaitu masing-masing pihak telah memenuhi kewajibannya. Contoh dalam perikatan jual beli pihak pembeli telah menyerahkan uang dan penjual telah menyerahkan barang, dalam jasa, pihak pengguna jasa telah membayar uang dan pihak penjual jasa telah melakukan pekerjaannya. Berarti pembayaran tidak selalu terkait dengan uang saja tetapi dapat juga penyerahan barang atau pelaksanaan suatu pekerjaan dapat termasuk pembayaran dalam pengertian ini.

2. Penawaran pembayaran tunai diikuti oleh penyimpanan

Debitur menawarkan pembayaran barang atau uang kepada kreditur, adakalanya kreditur menolak pembayaran dari debitur tersebut. Apabila kreditur menolak ada cara untuk hapusnya suatu perikatan sebagai berikut :

- a. Barang atau uang ditawarkan secara resmi oleh notaris/jurusita. Kemudian dibuatkan perincian dari barang atau uang tersebut dan selanjutnya dibayarkan kepada kreditur. Jika kreditur menerima maka berakhirilah perikatannya, namun jika menolak dilanjutkan dengan langkah yaitu penanda tangan proses perbal oleh kreditur yang isinya menolak pembayaran kemudian;

³⁶ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Edisi Revisi, Pradnya Paramitha, Jakarta, hlm. 55.

b. Debitur mengajukan permohonan pengesahan kepada Pengadilan atas penolakan pembayaran dari kreditur. Jika penawaran disahkan, maka barang atau uang disimpan di Pengadilan dan hapuslah perikatan antara debitur dan kreditur.

3. Pembaharuan hutang

Pembaharuan hutang adalah pembuatan perjanjian baru yang dimaksud untuk memperbaharui perikatan yang lama, sehingga akan menghapuskan suatu perikatan lama.

Menurut pasal 1413 KUHPerdata, ada tiga macam jalan untuk melaksanakan suatu pembaharuan hutang yaitu :

a. Pembaharuan hutang obyektif, yaitu apabila para pihak membuat perjanjian baru guna menggantikan perikatan lama dengan demikian maka perikatan yang lama akan hapus karenanya.

b. Pembaharuan hutang subyektif pasif, yaitu apabila dibuat perjanjian baru dimana menunjuk debitur baru guna menggantikan debitur lama, dengan demikian maka perikatan antar debitur lama dengan kreditur hapus karenanya.

c. Pembaharuan hutang subyektif aktif, yaitu apabila dibuat perjanjian baru dimana menunjuk kreditur baru guna menggantikan kreditur lama, dengan demikian maka perikatan antar debitur lama dengan kreditur lama hapus karenanya.

4. Kompensasi atau perhitungan hutang timbal balik

Apabila debitur mempunyai piutang kepada kreditur maka hutang piutang antara keduanya dapat diperhitungkan untuk suatu jumlah yang sama.

Menurut pasal 1426 KUHPerdata perhitungan itu terjadi dengan sendirinya.

Pasal 1429 mengatur tiga pengecualian di mana hutang piutang tidak boleh diperhitungkan satu dengan yang lain, yaitu :

Jika satu pihak menuntut pengembalian barangnya dengan cara melawan hak telah diambil oleh pihak satunya. Jika satu pihak menuntut pengembalian suatu barang yang dititipkan atau dipinjamkan kepada pihak yang satunya. Jika satu pihak menuntut diberikannya suatu tunjangan nafkah yang telah menjadi haknya.

5. Pencampuran hutang

Jika kreditur dan debitur berkumpul pada satu subyek, maka terjadilah demi hukum suatu pencampuran hutang piutang dihapuskan. Suatu contoh:

- a. Kreditur dan debitur kawin dalam suatu pencampuran harta kawin
- b. Kreditur menunjuk debitur dalam suatu testamen sebagai pewaris tunggal.

6. Pembebasan hutang

Pembebasan hutang terjadi jika kreditur dengan tegas menyatakan tidak menghendaki lagi prestasi dari debitur dan melepaskan haknya atas pembayaran atau pemenuhan perjanjian, maka perikatan tersebut akan hapus. Pembebasan dimaksud harus dapat dibuktikan artinya bukan dipersangkakan.

7. Musnahnya barang

Jika suatu barang tertentu yang dimaksudkan dalam perjanjian musnah atau karena suatu larangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah, tidak boleh diperdagangkan atau barang tersebut akan mengalami hal yang sama jika ditangan kreditur.

8. Pembatalan perjanjian

Jika perjanjian yang dilakukan tidak memenuhi syarat subyektif (sepakat, cakap) maka dapat dimintakan pembatalan. Jika permintaan pembatalan ini terjadi, maka hapuslah perikatannya.

9. Berlakunya suatu syarat batal

Adakalanya perjanjian diadakan yang nasibnya digantungkan pada peristiwa dikemudian hari yang belum tentu terjadi. Jika peristiwa yang akan datang itu ternyata tidak terjadi, maka batal atau hapuslah perikatan yang diadakan.

10. Lewat waktu (daluwarsa)

Menurut pasal 1967 KUHPerdara maka segala tuntutan hukum baik yang bersifat kebendaan maupun yang bersifat perorangan hapus karena daluwarsa dengan lewat waktu 30 tahun. Dengan lewatnya waktu tersebut maka hapuslah suatu perikatan.

D. Kontrak Baku (*Standard Contract*)

1. Pengertian

Istilah “Kontrak” dalam istilah “Hukum Kontrak” merupakan kesepadanan dari istilah “*Contract*” dalam bahasa Inggris. Istilah kontrak dalam bahasa Indonesia sebenarnya sudah lama ada, dan bukan merupakan istilah yang asing. Misalnya dalam hukum Indonesia dikenal istilah “Kebebasan Berkontrak” bukan kebebasan “Berperjanjian”. Hanya saja pemakaian “Hukum Kontrak” ada konotasi sebagai berikut:³⁷

- a) Hukum kontrak dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian tertulis semata-mata;
- b) Hukum kontrak dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian dalam dunia bisnis semata-mata;
- c) Hukum kontrak semata-mata dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian internasional, multinasional atau perjanjian dengan perusahaan-perusahaan multinasional;
- d) Hukum kontrak semata-mata dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur perjanjian-perjanjian yang prestasinya dilakukan oleh kedua belah pihak.

Kontrak adalah suatu kesepakatan yang diperjanjikan (*promissory agreement*) diantara dua atau lebih pihak yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum. Pengertian lain dari kontrak adalah suatu perjanjian atau serangkaian perjanjian dimana hukum memberikan ganti rugi terhadap wanprestasi terhadap kontrak tersebut, atau terhadap pelaksanaan kontrak tersebut oleh hukum dianggap sebagai suatu tugas. Akan tetapi, KUHPdata pada Pasal 1313 memberikan pengertian terhadap kontrak adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.³⁸

³⁷ Munir Fuady, *Op.Cit.* hlm. 2.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 3.

Istilah kontrak baku sering dipergunakan dengan istilah “*Standard Contract*”, “*Standardized Contract*”, “*Standard Form Contract*”, “*Pad Contract*”, “*Contract of Adhesion*” dalam bahasa Inggris, “*Standaardregeling*”, “*Algemene Voorwaarden*” dalam bahasa Belanda.

Menurut *Sutan Remi Sjahdeni*, pengertian perjanjian standar adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.³⁹

Intinya, perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (masal), sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan, yaitu: menyetujui atau menolaknya.

Dari beberapa istilah dan pengertian kontrak, jadi yang dimaksud dengan kontrak baku adalah sebagai berikut:⁴⁰

“suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah”.

2. Prinsip-Prinsip dalam Hukum Kontrak

Ada beberapa prinsip hukum kontrak yang sangat mendukung eksistensi suatu kontrak baku, yaitu prinsip-prinsip hukum sebagai berikut:⁴¹

³⁹ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 119.

⁴⁰ Munir Fuady, 2003, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*; Bagian Kedua (II), Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 75.

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 84.

- a. Prinsip kesepakatan kehendak dari para pihak
Meskipun dalam suatu kontrak baku disangsikan adanya kesepakatan kehendak yang benar-benar seperti diinginkan oleh para pihak, tetapi kedua belah pihak akhirnya juga menandatangani kontrak tersebut. Dengan penandatanganannya tersebut, maka dapat diasumsi bahwa kedua belah pihak telah menyetujui isi kontrak tersebut, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kata sepakat telah terjadi.
- b. Prinsip asumsi risiko dari para pihak
Dalam suatu kontrak, setiap orang tidak dilarang untuk melakukan asumsi risiko. Artinya bahwa jika ada risiko tertentu yang mungkin terbit dari suatu kontrak, tetapi salah satu pihak bersedia menanggung risiko tersebut sebagai hasil dari tawar menawarnya, maka jika memang kemudian risiko tersebut benar-benar terjadi, pihak yang mengasumsi risiko tersebutlah yang harus menanggung risikonya. Dalam hubungan dengan kontrak baku, maka dengan menandatangani kontrak yang bersangkutan, berarti segala risiko apa pun bentuknya akan ditanggung oleh pihak yang menandatangani sesuai isi dari kontrak tersebut.
- c. Prinsip kewajiban membaca (*Duty to Read*)
Dalam ilmu hukum kontrak diajarkan bahwa ada kewajiban membaca (*duty to read*) bagi setiap pihak yang menandatangani kontrak. Dengan demikian, jika dia telah menandatangani kontrak yang bersangkutan, hukum mengasumsikan bahwa dia telah membacanya dan menyetujui apa yang telah dibacanya.
- d. Prinsip kontrak mengikuti kebiasaan
Sudah menjadi kebiasaan bahwa kontrak dibuat secara baku. Karena kontrak baku tersebut menjadi terikat, antara lain juga karena keterikatan suatu kontrak tidak hanya terhadap kata-kata yang ada dalam kontrak tersebut, tetapi juga terhadap hal-hal yang bersifat kebiasaan, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1339 KUHPerdata. Dan kontrak baku merupakan suatu kebiasaan sehari-hari dalam lalu lintas perdagangan dan sudah merupakan suatu kebutuhan masyarakat, sehingga eksistensinya mestinya tidak perlu dipersoalkan lagi.

3. Pemberlakuan Syarat-Syarat Baku pada Kontrak Baku

Cara pemberlakuan syarat-syarat baku dapat diberlakukan melalui perjanjian lisan atau tertulis, Hondius mengemukakan empat cara atau metode memberlakukan syarat-syarat baku pada kontrak baku, yaitu:

1. Penandatanganan dokumen perjanjian

Dalam dokumen perjanjian dimuat secara lengkap atau rinci syarat-syarat baku. Ketika membuat perjanjian, dokumen itu disodorkan kepada konsumen untuk dibaca dan ditandatangani. Sehingga dengan

penandatanganan tersebut konsumen menjadi terikat pada syarat-syarat baku yang telah ada.

2. Pemberitahuan melalui dokumen perjanjian

Menurut kebiasaan, syarat baku dicetak diatas dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani oleh konsumen, misalnya pada nota pembelian. Syarat-syarat tersebut ditetapkan oleh pengadilan sebagai bagian dari isi perjanjian yang diberitahukan melalui dokumen perjanjian yang dengan demikian konsumen menjadi terikat dengan syarat-syarat baku tersebut.

3. Penunjukan dalam dokumen perjanjian

Dalam dokumen perjanjian tidak dimuat atau tidak ditulis syarat-syarat baku, misalnya dalam dokumen jual beli perdagangan ditunjuk syarat penyerahan barang atas dasar klausula FOB/CIF yang berarti penyerahan barang atas dasar ketentuan FOB/CIF berlaku dalam perjanjian tersebut.

4. Pemberitahuan melalui papan pengumuman

Syarat-syarat baku dapat dijadikan bagian dari isi perjanjian dengan cara pemberitahuan melalui papan pengumuman dan konsumen menjadi terikat pada syarat perjanjian yang ditetapkan oleh pengusaha. Hal seperti ini dapat dijumpai pada perusahaan pengangkutan maupun toko swalayan.

4. Klausula Eksonerasi (*Exonoratie*)⁴²

a. Klausula Eksonerasi (*Exonoratie*) dan Kesusilaan

Dalam yurisprudensi sering dikaitkan bahwa masalah klausula eksonerasi (*exonoratie*) bertentangan dengan kesusilaan. Sedangkan pengertian klausula eksonerasi (*exonoratie*) adalah suatu klausula dalam suatu perjanjian,

⁴² J. Satrio, 1995, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian; Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 119.

yang karenanya disepakati atau paling tidak dianggap disepakati oleh para pihak, dalam mana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal, menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya.

Pengertian tersebut merupakan ketentuan yang bersifat menambah dan klausula tersebut mungkin timbul karena adanya asas kebebasan berkontrak dalam KUHPerdara. Dapat dibayangkan, bahwa dimungkinkan orang memperjanjikan suatu klausula eksonerasi (*exonoratie*) dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban para pihak menjadi jauh tidak berimbang. Dari perjanjian itu, menimbulkan suatu pertanyaan, apakah perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tata-krama yang hidup di masyarakat. Hal tersebut dapat menimbulkan suatu masalah, dimana posisi pihak yang lemah atau dirugikan memanfaatkan kondisi tersebut sebagai dasar untuk membatalkan suatu perjanjian, di dalam mana klausul itu termuat. Dari situ dapat dilihat mengenai adanya pertentangan antara kebebasan berkontrak di satu pihak dan tata-krama/kesusilaan (*goede zeden*) di lain pihak.

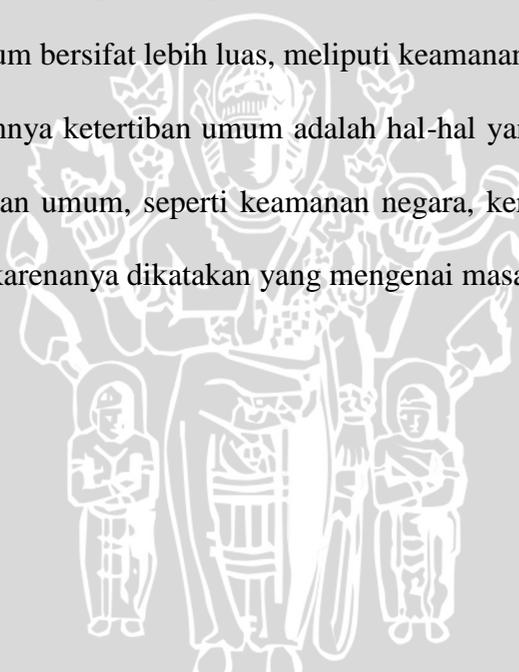
Berdasarkan kebebasan berkontrak pada umumnya dan kewenangan untuk menyingkirkan ketentuan hukum yang bersifat menambah, terdapat pernyataan bahwa orang boleh memperjanjikan, untuk membebaskan diri atau membatasi tanggung jawabnya terhadap kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat dari perbuatan atau kelalaian dari karyawannya, baik berupa perbuatan sengaja maupun atas dasar kelalaian. Demikian pula orang bebas untuk memperjanjikan pembebasan dan pembatasan tanggung jawab atas kerugian yang timbul sebagai akibat dari kelalaiannya sendiri, tetapi orang tidak

dibenarkan untuk memperjatkan pembatasan dan pembebasan diri dari kewajiban menanggung kerugian yang timbul sebagai akibat dari perbuatan sengaja yang dilakukan oleh dirinya sendiri.

b. Kausa yang Bertentangan dengan Ketertiban Umum

Seperti halnya yang melawan kesusilaan umum adalah terlarang oleh undang-undang, demikian juga yang bertentangan dengan ketertiban umum adalah melawan undang-undang, karena undang-undang berwenang untuk menegakkan ketertiban umum. Jadi, yang bertentangan dengan kesusilaan umum mempunyai kaitan pula dengan ketertiban umum. Hanya saja pengertian dari ketertiban umum bersifat lebih luas, meliputi keamanan negara.

Pada umumnya ketertiban umum adalah hal-hal yang berkaitan dengan masalah kepentingan umum, seperti keamanan negara, keresahan masyarakat, dan lain-lain, dan karenanya dikatakan yang mengenai masalah ketatanegaraan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan *yuridis normatif* (*law in books*), dengan melakukan kajian mendalam terhadap perkembangan aspek hukum normatif, ketentuan-ketentuan hukum normatif dan pendapat para ahli hukum yang disadur dari bahan pustaka. Serta terhadap peraturan perundang-undangan berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pelanggan telepon yang dikaji secara normatif dalam perspektif Pasal 3 sebagaimana diatur pada kontrak baku PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk kaitannya dengan berlangganan telekomunikasi dan jaminan perlindungan hukum. Pendekatan normatif lebih difokuskan pada analisis:

- a. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- b. Peraturan perundang-undangan, yaitu:
 - 1). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 dan 19;
 - 2). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1320 dan 1338 (1) dan (3);
 - 3). Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Pasal 33 (2) dan (3);

B. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber bahan hukum dalam penelitian ini meliputi 3 jenis antara lain bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁴³ Yaitu sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat yang merupakan bahan hukum pokok atau utama dalam penelitian ini, meliputi:

a. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

b. Peraturan perundang-undangan, yaitu:

- 1). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 dan 19;
- 2). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1320 dan Pasal 1338 (1) dan (3);
- 3). Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Pasal 33 (2) dan (3);

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan digunakan untuk memperjelas, serta memberikan petunjuk maupun penjelasan konsep-konsep dan teori hukum yang terdapat pada bahan hukum primer secara mendalam, meliputi:

a. Literatur-literatur mengenai kontrak baku dan perlindungan hukum terhadap konsumen.

⁴³ Johnny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media, Malang, hlm. 295.

- b. Artikel-artikel mengenai kontrak baku dan perlindungan hukum terhadap konsumen.
 - c. Dokumen mengenai Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang digunakan sebagai rujukan tentang komponen-komponen hukum untuk memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, meliputi:

- a. Kamus hukum.
- b. Kamus umum Bahasa Indonesia.
- c. Ensiklopedia.

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik untuk memperoleh bahan hukum primer, sekunder dan tersier dalam penelitian ini menggunakan cara penelusuran dengan memakai studi dokumen atau teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan bahan hukum yang diperoleh dari catatan (data) yang telah tersedia/telah dibuat oleh pihak lain atau pengambilan bahan hukum yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁴⁴

Diantaranya adalah dengan melakukan penelusuran dan dokumentasi pustaka dari berbagai sumber, antara lain yaitu: di Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Perpustakaan PDIH Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Perpustakaan Kota Malang, surat kabar, browsing melalui internet

⁴³ Hamidi, 2007, *Metode Penelitian dan Teori Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*, UMM Press, Malang, hlm. 140.

terkait dengan permasalahan perlindungan hukum dalam kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia.

D. Teknik Analisis

Teknik analisis bahan hukum berkaitan dengan pengolahan terhadap bahan-bahan hukum yang dikumpulkan untuk menjawab permasalahan hukum dalam rumusan masalah. Bahwa cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara induktif yakni menarik suatu kesimpulan umum terhadap permasalahan yang bersifat khusus. Teknik analisis dalam penelitian normatif ini menggunakan analisis teleologis, yaitu pemaknaan suatu aturan hukum yang ditafsirkan berdasarkan tujuan pembuatan aturan hukum tersebut dan apa yang ingin dicapai dalam masyarakat.⁴⁵ Sehingga melihat konsistensi dan relevansi maksud dan tujuan pembentuk aturan hukum atau kontrak dalam penelitian ini terkait dengan perlindungan hukum bagi pelanggan telepon dalam kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Analisis teleologis menyesuaikan hubungan antara hukum positif (*rechtpositiviet*) dengan kenyataan hukum yang ada (*rechtswerkelijkheid*) atau situasi sosial yang baru.⁴⁶

⁴⁴ Johnny Ibrahim, *Op.Cit.*, hlm. 223.

⁴⁵ Sudikno, 2002, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 156.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN TELEPON DALAM (KONTRAK BAKU) BERLANGGANAN TELEKOMUNIKASI PT.TELKOM IND., Tbk.

Secara umum perlindungan hukum terhadap konsumen mempunyai cakupan yang cukup luas, meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan dalam dua aspeknya tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:⁴⁶

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat/klausula-klausula yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan standart contract/kontrak baku, promosi dan periklanan, harga, layanan, purnajual, dan

⁴⁶ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 10.

sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Aspek yang pertama, mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat di dalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, tanggung jawab produk erat kaitannya dengan persoalan ganti kerugian.⁴⁷

Sedangkan aspek yang kedua, mencakup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa, dikelompokkan dalam cakupan standart contract yang mempersoalkan syarat-syarat dalam klausula kontrak yang diberlakukan oleh produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.

Berkaitan dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi PT.TELKOM termasuk ke dalam aspek yang ke dua, yaitu cara konsumen memperoleh barang dan jasa. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam *standart contract* atau kontrak baku berawal dari adanya kontrak antara pelanggan sebagai konsumen dengan PT.TELKOM sebagai produsen. Kontrak tersebut yang selanjutnya mempunyai akibat-akibat hukum antara kedua pihak. Baik hak-hak maupun kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pihak sebagaimana dalam klausula-klausula pada pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi.

Dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, PT.TELKOM membuat dan menetapkan klausula-klausula kontrak secara sepihak tanpa memperhatikan

⁴⁷ Janus Sidabalok, *Loc. Cit.*

dengan sungguh-sungguh kepentingan pelanggan sehingga bagi pelanggan tidak ada kemungkinan untuk mengubah klausula-klausula itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada kontrak, sepenuhnya atas kehendak pihak PT.TELKOM. Bagi pelanggan hanya ada pilihan; mau atau tidak mau sama sekali, *Vera Bolger* menamakannya sebagai *take it or leave it contract*. Artinya, kalau calon konsumen setuju, perjanjian boleh dibuat; kalau tidak setuju, silahkan pergi.⁴⁸

Salah satu pihak, yaitu pihak PT.TELKOM sebagai pihak prinsipal yang berbentuk korporasi, berusaha sedemikian rupa menyusun klausula-klausula kontrak (*terms of conditions*) di dalam kontrak yang sudah dibakukan itu, untuk mengamankan dan melindungi kepentingan PT.TELKOM dari kemungkinan kerugian yang timbul jika terjadi kontrak akhirnya tidak berjalan dengan semestinya. Substansi kontrak seperti ini cenderung menguntungkan pihak PT.TELKOM. Karena itulah, permasalahan kontrak baku berlangganan telekomunikasi ini berkaitan erat dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dan menjadi salah satu permasalahan untuk melindungi pelanggan dari kemungkinan diterapkannya klausula-klausula yang merugikan dan tidak adil di dalam kontrak.

Dilihat dari segi kewenangan menetapkan syarat-syarat kontrak, kontrak baku dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu standart kontrak publik dan standart kontrak privat. Jenis lainnya adalah kontrak baku yang dibuat oleh badan/korporasi sendiri, misalnya perjanjian kredit bank, perjanjian sewa-menyewa, dan sebagainya.⁴⁹

Praktik penggunaan kontrak baku oleh PT.TELKOM yang termasuk jenis kontrak baku privat ini kemudian menimbulkan masalah hukum, bukan saja

⁴⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm. 11.

⁴⁹ *Ibid.*, Hlm. 12.

mengenai keadilan yang bercermin pada hak dan kewajiban para pihak, melainkan juga lebih mendasar lagi, yaitu mengenai keabsahan kontrak itu sendiri. Ada yang berpendapat bahwa kontrak baku merupakan perjanjian paksaan. Menurut *Sluiter*, kontrak baku seperti halnya kontrak berlangganan telekomunikasi bukanlah perjanjian sebab di sini pengusaha berkedudukan sebagai pembuat undang-undang swasta.

Jika PT.TELKOM mengadakan kontrak antar sesama pengusaha, umumnya sudah dapat dipahami bahwa dengan klausula-klausula yang mereka setuju bersama, akan tercapai suatu tujuan ekonomi yang diharapkan sesuai dengan tujuan kontrak. Hal ini tidak menimbulkan masalah karena kedua belah pihak telah memahami makna klausula-klausula yang ditentukan itu. Berbeda apabila hal tersebut dirumuskan sedemikian rapi dalam kontrak, sehingga menjadi berlaku bagi semua orang yang membuat kontrak dengan PT.TELKOM atau dengan perkataan lain, klausula-klausula itu dibakukan artinya ditetapkan sebagai tolak ukur bagi setiap pihak yang membuat kontrak dengan PT.TELKOM. Setelah diberlakukan untuk semua orang pelanggannya yang mengadakan kontrak dengan PT.TELKOM, pelaksanaan kontrak tersebut ada di antaranya menjadi tidak normal, tidak berlaku sebagaimana semestinya. Pelaksanaan kontrak dalam keadaan tertentu menyimpang dari apa yang dikehendaki semula. Untuk mencegah penyimpangan yang merugikan, PT.TELKOM berusaha memasukkan klausula-klausula tertentu dalam kontrak dengan maksud untuk menjaga keadaan yang tidak diduga yang dapat menghalangi pelaksanaan kontrak. Jika terjadi pelaksanaan kontrak tidak baik, PT.TELKOM menunjuk klausula pada pasal 3 mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab para pihak.

Kontrak baku berlangganan telekomunikasi terjadi atas kehendak satu pihak yaitu PT.TELKOM, yang dituangkan dalam kontrak secara masal. Bersifat masal yang berarti telah dipersiapkan terlebih dahulu, diperbanyak dalam bentuk formulir dan dibakukan.

Sehubungan dengan hal tersebut, kontrak baku oleh "Vera Bolger", menamakannya sebagai "take it or leave it contract". Jika pelanggan menyetujui kontrak tersebut, maka pelanggan hanya bersikap menerima atau tidak menerimanya sama sekali, kemungkinan mengadakan perubahan itu sama sekali tidak ada.⁵⁰

Selain itu bahwa kontrak baku berlangganan telekomunikasi merupakan kontrak yang di dalam klausula-klausulanya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Formulir tersebut dalam bentuknya yang penting yang terdiri dari beberapa lembar folio, dan hurufnya yang dicetak kecil-kecil, yang kadang-kadang diperlukan kaca mata untuk membacanya karena sulitnya dibaca.

Kontrak Baku dapat dibedakan dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:⁵¹

1. Kontrak baku sepihak.
2. Kontrak baku yang ditetapkan Pemerintah
3. Kontrak baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat

Kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang merupakan kontrak baku sepihak adalah kontrak yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam kontrak. Pihak yang kuat di sini ialah pihak PT.TELKOM yang lazimnya mempunyai kedudukan posisi (ekonomi) yang kuat dibandingkan dengan pihak pelanggan.

⁵⁰ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, Hlm. 13.

⁵¹ *Ibid*. Hlm. 50.

Dari uraian tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri meniadakan dan membatasi kewajiban dan tanggung jawab oleh pihak PT.TELKOM kepada pihak pelanggan berdasar pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab adalah sebagai berikut:

1. Ditetapkan secara sepihak oleh pihak PT.TELKOM yang posisinya relatif kuat dari pelanggan;
2. Pelanggan sama sekali tidak ikut menentukan klausula-klausula dari substansi pasal 3 kontrak baku tersebut;
3. Terdorong oleh kebutuhan hidupnya, pelanggan dengan terpaksa menerima kontrak tersebut;
4. Bentuknya secara tertulis; dan
5. Dipersiapkan terlebih dahulu sebelumnya oleh PT.TELKOM secara masal dan kolektif.

1. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

Inti dari substansi kontrak baku berlangganan telekomunikasi ialah klausula-klausula kontrak yang mengatur kewajiban dan hak serta tanggung jawab para pihak. Sesuai dengan azas kebebasan berkontrak dalam hukum perdata, PT.TELKOM bebas membuat kontrak dalam mencapai tujuan (ekonomi) yang dikehendaknya, tanpa memperdulikan apakah pihak pelanggan nantinya akan memahami atau tidak maksud rumusan klausula yang ditentukan dalam kontrak yang disodorkan kepadanya. Bagi pelanggan yang penting ialah tujuan yang dikehendaki berdasarkan klausula-klausula yang ditentukan itu tercapai, yaitu menguasai dan/atau memiliki serta menikmati objek kontrak (telekomunikasi) secara patut. Dikatakan patut jika objek kontrak yang dikuasai dan/atau dimiliki itu sesuai dengan identitas yang telah disepakati, ketepatan

waktu pembayaran, tidak ada cacat dan kurangnya, dan penikmatannya memberikan kepuasan sesuai dengan fungsinya.

Jika pelaksanaan kontrak baku berlangganan telekomunikasi tidak sesuai dengan atau menyimpang dari atau tidak memenuhi klausula-klausula yang ditentukan, maka tujuan yang dikehendaki itu tidak tercapai secara patut, bahkan mungkin tidak tercapai sama sekali. Akibatnya ialah ada pihak yang dirugikan. Dalam hal munculnya masalah tanggung jawab, siapa yang bertanggung jawab memikul beban kerugian pihak PT.TELKOM atau pihak pelanggan?

Pihak yang merumuskan kontrak yaitu PT.TELKOM mempunyai kedudukan ekonomi kuat dan tingkat pengetahuan/keahlian yang tinggi, sedangkan pihak pelanggan mempunyai kedudukan ekonomi lemah dan tingkat pengetahuan rendah. Karena didorong oleh kebutuhan, pelanggan mau saja menerima rumusan kontrak yang disodorkan kepadanya ketika mengadakan kontrak dengan PT.TELKOM. Baru setelah itu akan menginsafi setelah terjadi peristiwa yang merugikan dan kerugian itu menjadi tanggung jawabnya berdasarkan klausula-klausula pada kontrak tersebut.

Dari segi substansinya terdapat ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak sebagaimana diatur di dalam Pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi. Artinya, pihak PT.TELKOM cenderung melindungi kepentingannya sedemikian rupa dengan menetapkan sejumlah hak sekaligus membatasi hak-hak pihak pelanggan. Sebaliknya, PT.TELKOM meminimalkan kewajibannya sendiri dan mengatur sebanyak mungkin kewajiban pihak pelanggan. Berbagai klausula eksonerasi dicantumkan di dalamnya sebagai penyimpangan terhadap ketentuan undang-undang perdata. Dengan singkat dapat dikatakan bahwa klausula-klausula

Pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi cenderung menguntungkan PT.TELKOM dan memberatkan pihak pelanggan.

Bahwa PT.TELKOM hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum sepanjang ada hubungan kontraktual antara PT.TELKOM dan pelanggannya. Prinsip ini menyatakan, bahwa PT.TELKOM mempunyai kewajiban untuk melindungi pelanggan, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. PT.TELKOM tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan dalam kontrak. Artinya, pelanggan boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*kontraktual liability*).

Walaupun pada prinsipnya secara yuridis sering dinyatakan bahwa antara PT.TELKOM dan pelanggan berkedudukan sama, tetapi faktanya pelanggan adalah pihak yang biasanya selalu didikte menurut kemauan PT.TELKOM. Fenomena kontrak baku berlangganan telekomunikasi ini merupakan petunjuk yang jelas betapa tidak berdayanya pelanggan menghadapi dominasi PT.TELKOM. Dalam kontrak baku ini PT.TELKOM dapat dengan sepihak menghilangkan kewajiban yang seharusnya dipikulnya.

Yang disebut kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain dengan pembebanan sanksi jika lalai atau dilalaikan. Jika kewajiban itu ditentukan oleh undang-undang, disebut kewajiban undang-undang. Jika kewajiban itu ditentukan oleh kontrak, disebut kewajiban kontrak.⁵² Berdasarkan hal tersebut, karena pihak PT.TELKOM dan pelanggan telah menentukan lain ketentuan-ketentuan dalam kontrak baku berlangganan

⁵² Abdulkadir Muhammad, 1992, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT CITRA ADITYA BAKTI, Bandung, Hlm. 10.

telekomunikasi, maka kewajiban undang-undang dikesampingkan, sehingga berlakulah kewajiban sesuai pada kontrak baku berlangganan telekomunikasi.

Kewajiban terdiri atas dua macam, yaitu kewajiban material dan kewajiban formal. Kewajiban material dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi adalah kewajiban yang berkenaan dengan objek perjanjian sesuai dengan identitasnya.

Bentuk kewajiban materialnya ialah:⁵³

(1) Kewajiban PELANGGAN

- a. Memelihara perangkat terminal Flexi;
- b. Membayar biaya berlangganan dan denda apabila ada;
- c. Melaporkan kepada TELKOM apabila terjadi gangguan pada sambungan Telekomunikasinya;
- d. Melaporkan kepada TELKOM apabila terjadi perubahan alamat domisili, alamat instalasi dan alamat informasi tagihan;
- e. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sambungan Telekomunikasi atau melakukan penonaktifan atau blokir total sambungan Telekomunikasi untuk sementara;
- f. Memberikan kesempatan kepada TELKOM setiap saat untuk memeriksa perangkat terminal flexi.
- g. Tidak melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Mengubah atau mengalihfungsikan sambungan Telekomunikasi dengan cara dan dalam bentuk apapun termasuk memindahtangankan atau melakukan penjualan kembali sambungan Telekomunikasi kepada pihak ketiga tanpa izin dari TELKOM.
 - 2) Memanfaatkan sambungan Telekomunikasi secara ilegal, seperti menghubungkan dengan perangkat lain untuk menerima trafik dari luar jaringan TELKOM ke lokasi Pelanggan dan/atau menyalurkan trafik ke luar jaringan TELKOM dan lokasi Pelanggan seolah-olah bertindak sebagai penyelenggara jasa Telekomunikasi.
 - 3) Memanfaatkan sambungan Telekomunikasi untuk kegiatan yang bertentangan dengan hukum atau melanggar hukum.
- h. Bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan Telekomunikasi melalui perangkat teleponnya baik oleh pelanggan sendiri maupun pihak lain.

(2) Kewajiban TELKOM

- a. Melakukan layanan TELKOMFlexi sehingga dapat beroperasi di Flexi Area;
- b. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai:
 - i. Karakteristik umum layanan serta besaran tarif jasa telekomunikasi yang disediakan TELKOM.

⁵³ Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

- ii. Setiap perubahan yang dilakukan sehubungan dengan nomor sambungan telekomunikasi, layanan dan besaran tarif jasa telekomunikasi.
 - iii. Tagihan (info billing) melalui special service number yang dapat diakses oleh pelanggan.
- c. Memberikan restitusi pembayaran tagihan kepada pelanggan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

Kewajiban formal dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi adalah yang berkenaan dengan tata cara atau pelaksanaan pemenuhan kewajiban material.

Berdasarkan ketentuan ini dapat diketahui tata cara pelaksanaan kewajiban-kewajiban para pihak. Kewajiban material dan formal dirumuskan oleh PT.TELKOM dengan sedemikian rapi, sehingga dalam waktu relatif singkat pelanggan tertarik walaupun ia belum memahami isinya, dan karena ia mau, ia menerima saja kontrak yang disodorkan kepadanya.

Hasil pelaksanaan kewajiban merupakan hak pihak lain dalam kontak. Hak ialah sesuatu yang diperoleh dari pihak lain dengan kewenangan menuntut jika tidak dipenuhi oleh pihak lainnya itu. Setiap kewajiban selalu disertai dengan hak yang nilainya seimbang. Kewenangan menuntut tidak bersifat memaksa, boleh digunakan dan boleh tidak digunakan. Sebaliknya, pelaksanaan kewajiban bersifat memaksa, jika lalai atau dilalaikan dikenakan sanksi. Jika pihak yang mempunyai kewajiban tidak melaksanakan sendiri kewajibannya, maka ada pihak lain yang dapat memaksakan pelaksanaan atau pembebanan sanksi, yaitu pengadilan.⁵⁴

Seperti halnya pada kewajiban, hak juga ada dua macam, yaitu hak material dan hak formal. Hak material dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi berkenaan dengan perolehan objek kontrak yang sesuai dengan identitasnya, antara lain yaitu:⁵⁵

⁵³ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, Hlm. 11.

⁵⁴ Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

- 1) Hak PELANGGAN
 - a. Mendapatkan informasi dari TELKOM atas hal-hal yang dimaksud ayat (4) huruf b Pasal ini;
 - b. Mendapatkan pelayanan dari TELKOM sesuai Service level Guarantee (Jaminan Tingkat Layanan);
 - c. Mendapatkan Kompensasi apabila Service Level Guarantee tidak dipenuhi oleh TELKOM;
 - d. Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini ada kesalahan tagihan;
 - e. Menerima restitusi pembayaran tagihan dari TELKOM apabila terbukti ada kesalahan tagihan;
 - f. Mengajukan permohonan secara tertulis untuk:
 - i. Meminta tambahan layanan jasa telekomunikasi TELKOMFlexi.
 - ii. Memuat atau tidak memuat nama dan alamatnya dalam buku petunjuk telepon/layanan direktori 108 yang disediakan oleh TELKOM.
 - iii. Meminta data pemakaian percakapan telepon yang dapat disediakan oleh TELKOM dengan membayar biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di TELKOM.
 - iv. Berhenti berlangganan Sambungan Telekomunikasi, dan atau
 - v. Melakukan penonaktidan atau blokir total sambungan telekomunikasi TELKOMFlexi untuk sementara maksimum 1 bulan.
 - g. Menginformasikan kepada TELKOM apabila terjadi gangguan/kerusakan pada sambungan Telekomunikasinya;
 - h. Melaporkan kepada TELKOM apabila terjadi perubahan alamat domisili, alamat instalasi atau alamat penagihan.
- 2) Hak TELKOM
 - a. Mengadakan perubahan apabila secara teknis, administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan tersebut terhadap:
 - i. Nomor sambungan telekomunikasi.
 - ii. Layanan jasa telekomunikasi.
 - iii. Besaran tarif jasa telekomunikasi dengan terlebih dahulu memberi tahu pelanggan baik melalui telepon, surat atau media masa sekurang-kurangnya dalam waktu 24 jam.
 - b. Menerima pembayaran biaya berlangganan, biaya pemakaian dan biaya administrasi lainnya atau denda dari pelanggan;
 - c. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai Pasal 6;
 - d. TELKOM berhak melakukan perngisoliran secara sepihak apabila terdapat indikasi pemakaian yang dipandang tidak wajar dengan terlebih dahulu dilakukan klarifikasi kepada pelanggan.

Sedangkan hak formal adalah yang berkenaan dengan tata cara memperoleh hak material.

2. AZAS-AZAS YANG MENDASARI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN DALAM KONTRAK BAKU BERLANGGANAN TELEKOMUNIKASI

Permasalahan azas-azas dan kaitannya dengan perlindungan hukum bagi pelanggan dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, perlu dikaitkan dengan sistem hukum positif yang ada dan juga terhadap azas kebebasan berkontrak yang tidak berdiri sendiri. Maknanya hanya dapat ditentukan setelah memahami posisinya dalam kaitan secara terpadu antar azas-azas tersebut, yang secara menyeluruh azas-azas ini merupakan pilar, tiang, dan pondasi dari perlindungan hukum bagi pelanggan dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi.

Secara garis besar beberapa azas-azas tersebut antara lain:

1. Azas konsensualisme

Azas ini sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata dan yang dalam Pasal tersebut ditemukan istilah "semua". Kata tersebut yang berarti bahwa pihak PT.TELKOM maupun pihak pelanggan dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi diberi kesempatan untuk menciptakan suatu keinginan (*will*), yang hal tersebut menjadi pondasi untuk terciptanya berbagai klausula-klausula hak-hak dan kewajiban sebagaimana pada pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi.

2. Azas kepercayaan

Dalam hubungan awal pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan pada kontrak baku berlangganan telekomunikasi, sebelumnya harus dapat menumbuhkan rasa kepercayaan di antara kedua pihak bahwa satu sama lain akan memenuhi prestasinya.

Tanpa adanya kepercayaan, maka kontrak baku berlangganan telekomunikasi tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan azas kepercayaan ini, kedua pihak

mengikatkan dirinya dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.

3. Azas kekuatan Mengikat

Demikian seterusnya dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi terkandung suatu azas kekuatan mengikat. Bahwa terikatnya pihak PT.TELKOM dengan pihak pelanggan pada apa yang telah disepakati dalam kontrak baku itu dan juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan nilai-nilai kepatutan. Sehingga kebiasaan dan kepatutan tersebutlah yang akan mengikat para pihak.

4. Azas Persamaan Hak

Azas persamaan hak menempatkan para pihak PT.TELKOM dan pelanggan dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi pada suatu persamaan derajat dan tidak ada perbedaan. Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain. Sehingga perlindungan hukum bagi kedua belah pihak akan terjamin.

5. Azas Keseimbangan

Azas keseimbangan menghendaki pihak PT.TELKOM dan pihak pelanggan untuk mematuhi, memenuhi dan melaksanakan kontrak baku berlangganan telekomunikasi dengan sebagaimana mestinya. Azas keseimbangan merupakan kelanjutan dari azas persamaan hak. Bahwa pelanggan mempunyai kekuatan untuk menuntut pelunasan prestasi PT.TELKOM, selain itu pelanggan juga memikul beban untuk melaksanakan kontrak tersebut dengan itikad baik, demikian pula sebaliknya. Dapat dilihat di sini bahwa kedudukan PT.TELKOM yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk

memperhatikan itikad baik, sehingga pelanggan dan PT.TELKOM akan terjadi keseimbangan sesuai dengan azas keseimbangan.

6. Azas Moral

Azas moral terlihat dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, dimana suatu perbuatan yang dilakukan secara sukarela dari para pihak tidak menimbulkan hak bagi salah satu pihak untuk menggugat kontraprestasi dari pihak lain. Sehingga suatu perbuatan dengan sukarela (moral) yang bersangkutan mempunyai kewajiban (hukum) untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya, azas ini sesuai dengan Pasal 1339 KUHPerdara. Faktor-faktor yang memberikan motivasi melakukan perbuatan hukum untuk melindungi hak-haknya adalah berdasarkan pada "kesusilaan" (moral).

7. Azas Kebiasaan

Azas kebiasaan sesuai dengan Pasal 1339 jo. 1347 KUHPerdara, yang dipandang sebagai bagian dari kontrak. Kontrak baku berlangganan telekomunikasi tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang diatur secara tegas di dalam kontrak yang telah disepakati, tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan yang diikuti dalam sebuah kontrak pada umumnya.

8. Azas Kepastian Hukum

Kontrak baku berlangganan telekomunikasi sebagai suatu figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian hukum ini terungkap dari kekuatan mengikat kontrak tersebut, yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

TAP MPR No.II/MPR/1978 menyatakan bahwa manusia diakui dan diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, yang sama derajatnya, yang sama hak dan kewajiban asasinya, tanpa

membeda-bedakan suku, keturunan, agama dan kepercayaan, jenis kelamin, kedudukan sosial, warna kulit, dan sebagainya. Karena itu, dikembangkanlah sikap saling mencintai sesama manusia, sikap tenggang rasa "tepa selira", serta sikap tidak semena-mena terhadap orang lain. Falsafah negara Pancasila ini menampilkan ajaran bahwa harus ada keselarasan, keserasian, dan keseimbangan antara penggunaannya.⁵⁶

Hak dan kewajiban asasi. Dengan perkataan lain, bahwa di dalam kebebasan terkandung "tanggung jawab". Di dalam azas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, yang mampu memelihara keseimbangan perlu dipelihara sebagai modal "pengembangan kepribadian" untuk mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan hidup lahir dan batin yang serasi, selaras, dan seimbang dengan kepentingan masyarakat. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa azas kebebasan berkontrak tidak mempunyai arti tidak terbatas, akan tetapi terbatas oleh tanggung jawab para pihak, sehingga kebebasan berkontrak sebagai azas diberi sifat, yaitu: azas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab. Azas ini mendukung kedudukan yang seimbang di antara para pihak, sehingga sebuah kontrak akan stabil dan memberikan keuntungan bagi kedua pihak.⁵⁷

Terdapat dua faham yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan apakah kontrak baku berlangganan telekomunikasi melanggar azas-azas dalam hukum kontrak atau tidak.

Sluitjer mengatakan, kontrak baku berlangganan telekomunikasi bukan suatu perjanjian, sebab kedudukan PT.TELKOM di dalam kontrak tersebut adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang

⁵⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Op.Cit.*, Hlm. 45.

⁵⁷ *Ibid.*, Hlm. 46.

ditentukan oleh PT.TELKOM di dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi tersebut adalah merupakan undang-undang dan bukan suatu perjanjian.

Selanjutnya *Pitlo* mengatakan, bahwa kontrak baku berlangganan telekomunikasi sebagai perjanjian paksa (*Dwang contract*), walaupun secara teoretis yuridis, kontrak baku ini tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan oleh beberapa ahli hukum ditolak. Namun pada kenyataannya menunjukkan hal yang berbeda, kebutuhan masyarakat berjalan dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum.

Sedangkan jika kontrak baku berlangganan telekomunikasi dikaitkan dengan pendapat dari *Stein*, maka menunjukkan bahwa kontrak baku berlangganan telekomunikasi dapat diterima sebagai suatu perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa pihak PT.TELKOM dan pihak pelanggan telah mengikatkan diri pada kontrak tersebut. Yang berarti bahwa jika pelanggan menerima dokumen kontrak berlangganan telekomunikasi itu, berarti ia secara sukarela setuju pada substansi kontrak tersebut.

Hal tersebut dikuatkan dengan pendapat *Asser Rutten* mengatakan bahwa ”*setiap orang yang menandatangani suatu kontrak, bertanggung jawab pula pada isi dan apa yang ditandatanganinya*”.⁵⁸ Oleh karena ini jika pelanggan telah membubuhkan tandatangannya pada formulir kontrak baku berlangganan telekomunikasi, tanda tangan tersebut akan membangkitkan kepercayaan bahwa pelanggan yang bertandatangan mengetahui dan menghendaki isi/substansi kontrak

⁵⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Op.Cit.*, Hlm. 53.

baku berlangganan telekomunikasi yang telah ditandatangani. Tidak mungkin pelanggan menandatangani apa yang tidak diketahui isinya.

Selanjutnya dari pendapat *Hondius* dapat dikatakan, bahwa kontrak baku berlangganan telekomunikasi mempunyai kekuatan mengikat, dengan berdasar pada kebiasaan (*gebruik*) yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kontrak baku berlangganan telekomunikasi bertentangan dengan azas kebebasan berkontrak, terlebih lagi jika ditinjau dari azas-azas dalam sistem hukum perdata dan hukum kontrak, dimana dalam azas-azas tersebut akhirnya kepentingan pelangganlah yang seharusnya didahulukan. Karena di dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, kedudukan PT.TELKOM dan pelanggan berada pada posisi tidak seimbang. Posisi monopoli yang dilakukan PT.TELKOM akan membuka peluang luas untuk menyalahgunakan kedudukannya. PT.TELKOM hanya mengatur hak-hak dan tidak pada kewajibannya. Dari segi pelanggan, kontrak baku berlangganan telekomunikasi lebih banyak memuat sejumlah kewajiban yang harus dipikul oleh pelanggan.

3. ALASAN PEMAKAIAN KONTRAK BAKU/STANDART CONTRACT

Mengapa timbul praktik pemakaian standart kontrak dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, kiranya tidak ada alasan hukum (argumen yuridis) yang kuat untuk mendukungnya. Diperkirakan semata-mata hanya untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomis) saja sehingga menghindari negosiasi yang berlarut-larut.

Disadari bahwa untuk mencapai suatu kesepakatan tentang isi kontrak, dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk bernegosiasi. Negosiasi yang berlarut-larut

perlu dihindari supaya tidak memakan waktu yang terlalu lama dan biaya yang makin banyak.⁵⁹ Dengan penggunaan kontrak baku ini, maka PT.TELKOM memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga, dan waktu.

Dalam era globalisasi ini kontrak baku merupakan mode yang tidak dapat dihindari seperti halnya dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi. Bagi PT.TELKOM mungkin ini merupakan cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang lebih efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi pelanggan justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati. Menghadapai situasi semacam ini tentunya kita tidak boleh tinggal diam, bagaimanapun juga, pelaksanaan kontrak baku berlangganan telekomunikasi haruslah disesuaikan dengan nilai-nilai Pancasila yang menjadi dasar negara dan pandangan hidup bangsa Indonesia.

Pada intinya Kontrak baku berlangganan telekomunikasi merupakan satu wujud dari kebebasan individu PT.TELKOM untuk menyatakan kehendak dalam menjalankan perusahaanya. PT.TELKOM bebas berjuang untuk mencapai tujuan ekonominya walaupun mungkin akan merugikan pihak pelanggan.

Kenyataan menunjukkan bahwa kecenderungan perkembangan kontrak ialah dari lisan ke bentuk tulisan, dari kontrak tertulis biasa ke kontrak tertulis yang dibakukan, klausula-klausula baku dimuat lengkap dalam naskah kontrak, atau ditulis sebagai lampiran yang tidak terpisah dari formulir kontrak, atau ditulis dalam dokumen bukti kontrak.⁶⁰ Sehingga, dapat diketahui bahwa kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang dirancang secara sepihak oleh PT.TELKOM akan menguntungkan PT.TELKOM berupa:

⁵⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, Hlm. 13.

⁶⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Hlm. 8.

- a. efisiensi biaya, waktu, dan tenaga;
- b. praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
- c. penyelesaian cepat karena pelanggan hanya menyetujui dan atau menandatangani kontrak yang disodorkan kepadanya;
- d. homogenitas kontrak yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

Kontrak baku berlangganan telekomunikasi oleh PT.TELKOM dijadikan model kontrak yang berlaku untuk setiap kontrak. Dengan dasar penerapan prinsip ekonomi, yaitu: dengan usaha sedikit mungkin, dalam waktu sesingkat mungkin, dengan biaya seringan mungkin, dengan cara sepraktis mungkin, dan akan memperoleh keuntungan yang sebesar mungkin.

Berbagai macam alasan berlakunya kontrak baku dapat dikemukakan dengan melihat dari aspek hukum, aspek kemasyarakatan, dan aspek ekonomi.⁶¹

Dari aspek Hukum

Secara yuridis dapat ditelaah melalui Pasal 1338 (1) KUHPerduta yang menyatakan:

”perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya”.⁶²

Berlaku sebagai undang-undang yang berarti bahwa kontrak berlangganan telekomunikasi mempunyai kekuatan mengikat yang sama dengan undang-undang, jadi di sini terdapat suatu kepastian hukum. Konsekuensinya Pasal 1338 (2) KUHPerduta ialah salah satu pihak dalam kontrak tersebut tidak dapat membatalkan secara sepihak (tanpa persetujuan pihak lainnya) kontrak yang telah dibuat dengan

⁶¹ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Hlm. 26.

⁶² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

sah itu. Keterikatan pihak-pihak dapat dibuktikan dengan penandatanganan dalam kontrak.

Dari aspek Kemasyarakatan

Permasalahan filosofis yang muncul ialah apa dasarnya pelanggan mau menandatangani kontrak atau menerima dokumen kontrak berlangganan telekomunikasi tersebut.

Menurut *Zeylemaker*, mengemukakan ajaran kedudukan kemauan (*wilsonderweping*) yang menyatakan bahwa orang mau tunduk karena ada pengaturan yang aman dalam lalu lintas masyarakat, yang disusun oleh orang yang ahli dalam bidangnya, dan tidak berlaku sepihak, sehingga orang tidak dapat berbuat lain daripada tunduk. Tetapi *Stein*, menyatakan bahwa kebutuhan praktis dalam lalu lintas masyarakatlah yang menyebabkan pihak lain terikat pada semua kontrak baku tanpa mempertimbangkan apakah ia memahami kontrak tersebut atau tidak, asal ia dapat mengetahuinya.⁶³

Sedangkan menurut *Hondius*, bahwa pendapat tersebut dapat dikatakan sebagai dasar keterikatan pelanggan terhadap kontrak baku berlangganan telekomunikasi harus dilengkapi dengan ketentuan bahwa keterikatan itu disertai juga dengan alasan kepercayaan. Jadi, penandatanganan kontrak baku berlangganan telekomunikasi tidak hanya terikat karena pelanggan mau, melainkan juga karena pihak pelanggan percaya kepada pihak PT.TELKOM.

Dari Aspek Ekonomi

Dari aspek ekonomi dapat dikatakan bahwa keterikatan pelanggan pada kontrak baku berlangganan telekomunikasi karena pelanggan ingin menukar prestasi

⁶³ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Hlm. 27.

dan sekaligus menerima apapun yang tercantum dalam kontrak baku tersebut dengan harapan ia akan terhindar dari musibah (halangan) dikemudian hari ketika kontrak sedang berjalan. Jadi, aspek ekonomi ini adalah bahwa kebutuhan pelanggan yang hanya akan terpenuhi jika mengadakan kesepakatan dalam kontrak dengan PT.TELKOM, walaupun dengan syarat kontrak baku yang lebih berat tidak senantiasa merugikan pelanggan. Kalaupun memang merugikan karena adanya suatu halangan, dan halangan tersebut adalah merupakan suatu resiko.

Sehingga dapat disimpulkan, bahwa atas dasar apa berlakunya kontrak baku berlangganan telekomunikasi dan terikatnya pelanggan pada kontrak baku yang ditetapkan oleh PT.TELKOM, ialah motivasi kebutuhan ekonomi yang menurut perhitungannya hanya akan terpenuhi secara normal dengan menerima kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang disodorkan oleh PT.TELKOM. Dan kebutuhan ekonomi tersebut akan terpenuhi apabila tanpa adanya halangan/kerugian yang timbul sebagaimana digambarkan dalam klausula-klausula kontrak baku tersebut. Karena itulah pelanggan mau menandatangani atau menerima kontrak berlangganan telekomunikasi PT.TELKOM.

4. CARA PEMBERLAKUAN PARA PIHAK KE DALAM KONTRAK BAKU BERLANGGANAN TELEKOMUNIKASI

Persoalan tentang pemberlakuan kontrak baku dalam hubungan antara PT.TELKOM dengan pelanggannya. Dalam praktik ditemukan bahwa cara pemberlakuan kontrak baku berlangganan telekomunikasi berawal dari, pihak PT.TELKOM yang telah mempersiapkan sebuah konsep (draft) kontrak yang akan berlaku bagi pelanggannya. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan kontrak, para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang

sifatnya subjektif, seperti identitas dan tanggal waktu pembuatan kontrak yang sengaja dikosongkan sebelumnya.

Menurut *Hondius*, terdapat empat metode atau cara pemberlakuan kontrak baku, antara lain:⁶⁴

1. penandatanganan dokumen kontrak;
2. pemberitahuan melalui dokumen kontrak;
3. penunjukan dalam dokumen kontrak;
4. pemberitahuan melalui papan pengumuman.

Cara pemberlakuan kontrak baku berlangganan telekomunikasi adalah melalui penandatanganan terhadap dokumen kontrak. Dalam dokumen kontrak baku tersebut telah secara lengkap dan rinci ketentuan-ketentuannya dibuat oleh PT.TELKOM. Pada waktu proses awalnya, dokumen kontrak tersebut disodorkan kepada pelanggan untuk dibaca dan kemudian ditandatangani. Dengan telah terjadinya penandatanganan tersebut pelanggan menjadi terikat pada kontrak baku berlangganan telekomunikasi. Dokumen itu yang berupa naskah kontrak yang berbentuk pasal-pasal dan bentuk formulir untuk penandatanganan. Naskah kontrak ini memuat secara lengkap dan rinci klausula-klausula baku.

5. BARGAINING POSITION PARA PIHAK

Bahwa perbedaan posisi para pihak PT.TELKOM dan pelanggan ketika kontrak baku berlangganan telekomunikasi diadakan tidak memberikan kesempatan pada pelanggan untuk mengadakan "real bargaining" dengan PT.TELKOM. Pelanggan tidak mempunyai kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasan dalam menentukan isi/substansi kontrak baku tersebut.

⁶⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Hlm. 24.

Di dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, kedudukan kedua belah pihak terjadi dalam suatu negosiasi yang tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu kontrak yang "tidak terlalu menguntungkan". Posisi monopoli pihak PT.TELKOM membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. PT.TELKOM hanya mengatur hak-haknya secara luas dan sedikit pada kewajibannya. Dari segi lain, kontrak baku berlangganan telekomunikasi hanya memuat sejumlah kewajiban yang harus dipikul pelanggan.

PT.TELKOM muncul sebagai pihak pengusaha produsen atau penyedia jasa yang menawarkan produksi atau jasa mereka kepada masyarakat. Dalam kenyataannya, pihak PT.TELKOM selalu berada pada "*bargaining position*" yang kuat berhadapan dengan pelanggannya yang umumnya berposisi lemah. Pelanggan hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu:

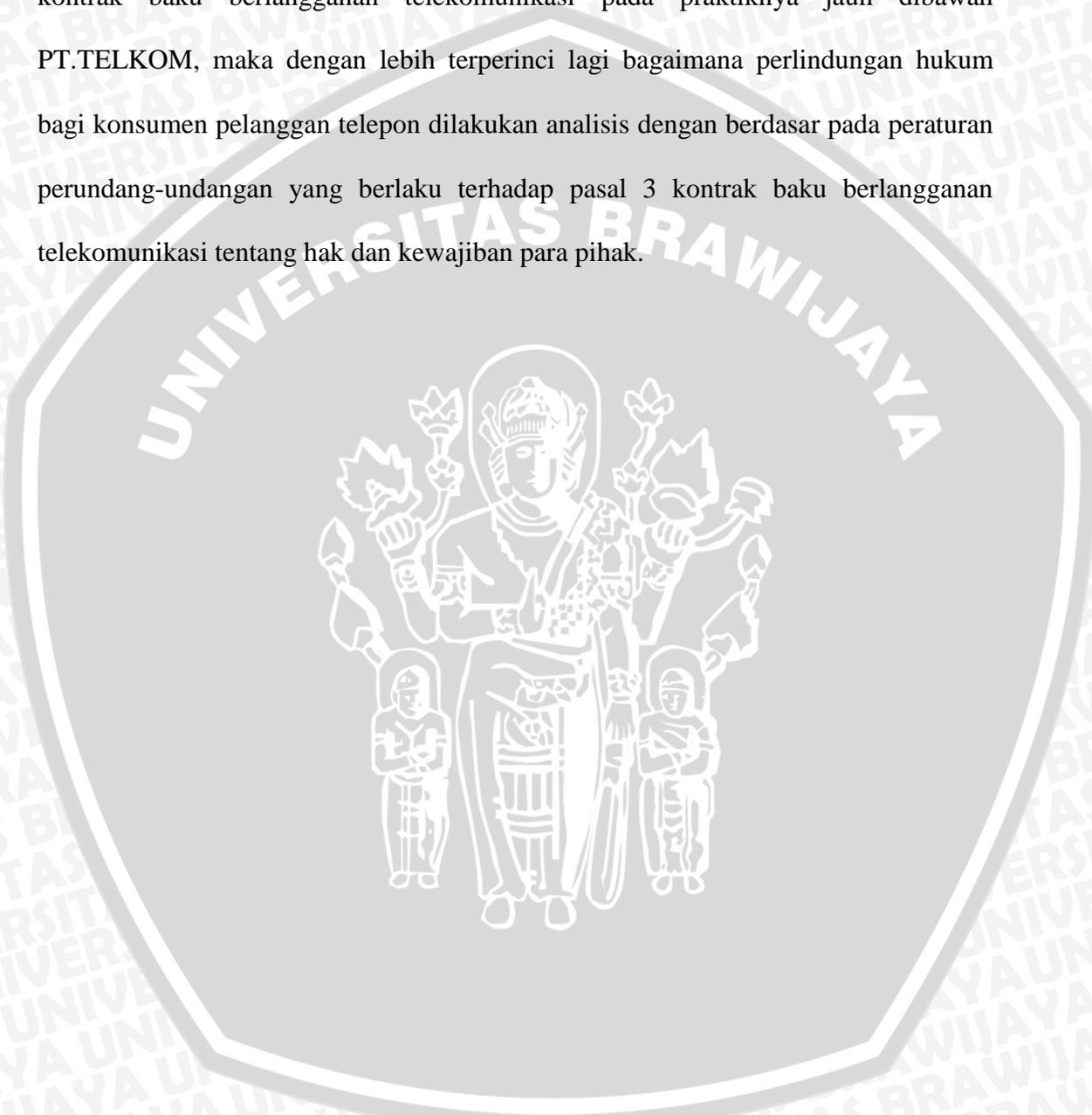
- a. jika pelanggan membutuhkan jasa yang ditawarkan kepadanya, setujuilah kontrak dengan syarat-syarat sesuai yang ada pada kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang disodorkan oleh PT.TELKOM, atau diungkapkan dengan sebutan "*take it*"; dan
- b. jika pelanggan tidak setuju dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang ditawarkan, janganlah membuat kontrak dengan PT.TELKOM, atau diungkapkan dengan sebutan "*leave it*".

Singkatnya, jika pelanggan membutuhkan silahkan ambil, dan jika keberatan tinggalkan saja (*take it or leave it*).

Klausula-klausula dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang dibuat dan disodorkan oleh PT.TELKOM kepada pelanggan umumnya kurang

mencerminkan rasa keadilan karena pelanggan tidak berhak menawar syarat-syarat yang telah ditentukan tersebut. Menawar berarti menolak kontrak yang ditentukan.

Dengan melihat kenyataan bahwa *bargaining position* pelanggan dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi pada praktiknya jauh dibawah PT.TELKOM, maka dengan lebih terperinci lagi bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pelanggan telepon dilakukan analisis dengan berdasar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi tentang hak dan kewajiban para pihak.



B. ANALISIS NORMATIF PASAL 3 (KONTRAK BAKU) BERLANGGANAN TELEKOMUNIKASI OLEH PT. TELKOM IND.,Tbk.

Analisis normatif terhadap Pasal 3 Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi dalam kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan telepon atas penggunaan *standard contract*/kontrak baku, dapat ditelusuri dan diambil dari berbagai sumber hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerduta);
2. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Doktrin.

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta)

a. Pasal 1320 KUHPerduta tentang Syarat Sahnya Kontrak

Pasal 1320 KUHPerduta yang menyebutkan syarat-syarat sahnya suatu kontrak, yaitu *kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal*.⁶⁵ Bila kesemuanya terpenuhi, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 (1) KUHPerduta, kontrak itupun menjadi sah berlaku bagi para pihak sebagai undang-undang.

Begitu juga berkaitan dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi, untuk dapat berlaku sah dan mengikat diantara para pihak yang membuatnya maka terpenuhinya ketentuan Pasal 1320 KUHPerduta menjadi suatu syarat mutlak.

Dalam mencantumkan klausula-klausula dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, PT.TELKOM acap kali tidak mengindahkan apa yang diisyaratkan dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Khususnya mengenai hal tertentu. Dengan adanya klausula-klausula dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang dibuat

⁶⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

sepihak dan telah berbentuk formulir. Serta dalam prosedurnya, pelanggan karena kondisinya yang terjepit harus bisa menerima segala ketentuan di dalam kontrak baku itu untuk mengikatkan diri, hal tersebut telah melanggar Pasal 1320 KUHPerduta. Khususnya mengenai hal tertentu yaitu bahwa secara tidak langsung pelanggan dengan itu berjanji, akan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku pada PT.TELKOM, baik yang berlaku sekarang maupun dikemudian hari. Seperti halnya yang disebutkan dalam klausula kontrak baku berlangganan telekomunikasi bahwa *"PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. mempunyai hak mengadakan perubahan apabila secara teknis, administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan tersebut terhadap besaran tarif jasa telekomunikasi dengan terlebih dahulu memberi tahu Pelanggan baik melalui telepon, surat atau media masa"*. (Pasal 3 (3) huruf a Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi PT.TELKOM)⁶⁶.

Hal tersebut berarti bahwa selain harus tunduk pada kebiasaan dan ketentuan yang sudah ada dan berlaku saat ini, pelanggan juga diharuskan menyetujui sesuatu hal yang belum pasti dan baru akan datang dikemudian hari. Klausula ini bertentangan dengan Pasal 1320 (3) KUHPerduta yang mengatur adanya suatu kejelasan dan kepastian mengenai obyek yang diperjanjikan dalam suatu kontrak.

Selain itu, klausula tersebut juga bertentangan dengan *azas kepatutan*. Seperti diketahui, kepatutan adalah sesuatu yang oleh masyarakat dianggap layak dan patut sehingga harus diperhatikan di kehidupan sehari-hari. Dalam suatu kontrak, memperjanjikan sesuatu yang belum pasti adalah suatu hal yang tidak patut. Ini berarti para pihak memperjanjikan sesuatu yang mereka sendiri belum mengerti dan memahaminya. Ditinjau dari sisi konsumen, pelanggan tentu saja sangat dirugikan

⁶⁶ Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

karena bisa saja ketentuan-ketentuan yang ada dikemudian hari itu akan sangat memberatkan posisinya, sementara PT.TELKOM dengan beralih pada klausula yang sama, menghendaki kontrak terus dilaksanakan.

Walaupun kontrak baku seperti ini pada akhirnya disepakati oleh para pihak, namun tetap saja mengandung konsekuensi yuridis yaitu *kontrak menjadi batal demi hukum* dikarenakan tidak memenuhi *syarat obyektif kontrak*.

b. Pasal 1338 (3) Tentang Adanya Itikad Baik

Menurut R. Setiawan, itikad baik dalam suatu kontrak itu dianggap ada apabila kontrak dibuat dan dilaksanakan menurut kepatutan dan keadilan⁶⁷. Artinya itikad baik itu tidak boleh ditafsirkan secara sempit, yakni hanya pada saat pembuatan kontrak saja, tetapi juga termasuk rangkaian dari proses hubungan timbal balik yang terjadi antara pihak-pihak yang terlibat didalamnya. Saat pelaksanaan kontrak tidak bisa dipisahkan dengan saat penandatanganan kontrak. Demikian pula saat penandatanganan kontrak tidak bisa dipisahkan dengan periode negosiasi yang mendahuluinya. Oleh karena itu, itikad baik tidak hanya diisyaratkan pada saat pelaksanaan melainkan juga pada saat penandatanganan dan bahkan pada periode negosiasi yang mendahului lahirnya suatu kontrak. Selain itu, sesuatu yang diperjanjikan itu harus layak, mengandung nilai-nilai etis, serta memberikan hak dan tanggung jawab yang seimbang bagi semua pihak.

Itikad baik sesuai dengan Pasal 1338 (3) KUHPdata bersifat berlaku mutlak. Artinya, walaupun para pihak telah bersepakat untuk mencantumkan klausula-klausula yang berat sebelah, klausula-klausula tersebut tetap tidak dapat diberlakukan karena bertentangan dengan azas itikad baik.

⁶⁷ R. Setiawan, 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, hlm. 64.

Sutan Remi Sjahdeni mengemukakan, itikad baik adalah niat dari pihak yang satu dalam suatu kontrak untuk tidak merugikan mitra janjinya maupun untuk tidak merugikan kepentingan umum.⁶⁸

Meskipun ketentuan Pasal 1338 (3) KUHPdata ini tidak dapat disimpangi oleh para pihak, namun dalam prakteknya ada saja klausula dalam kontrak baku yang mengesampingkan azas tersebut. Misalnya dalam Pasal 3 (3) huruf b dan c pada Klausula Kontrak Baku Berlangganan Telekomunikasi oleh PT.TELKOM, dalam klausulanya memberikan hak begitu besar kepada pihak PT.TELKOM untuk dapat menarik pembayaran sanksi/denda kepada para pelanggan yang terlambat membayar biaya berlangganan tanpa alasan apapun secara sepihak. Namun dilain pihak, PT.TELKOM tidak mengatur ketentuan yang bersifat *contraprestasi*, yaitu pemberian ganti rugi terhadap pelanggan yang dengan adanya atau dilakukannya gangguan saluran telekomunikasi secara sepihak oleh PT.TELKOM berakibat pada kerugian. Terlihat disini bahwa pihak PT.TELKOM tidak beritikad baik dalam membuat kontrak dikarenakan begitu besarnya wewenang yang ada padanya. Sementara dari wewenang yang besar tersebut justru dimanfaatkan dan disalahgunakan untuk tidak memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mendapatkan posisi tawar seimbang, sehingga berdampak menimbulkan kerugian.

Dengan adanya klausula berat sebelah seperti itu, walaupun para pihak telah sama-sama menyetujuinya maka undang-undang tetap memberikan perlindungan kepada konsumen pelanggan telepon dengan menerapkan *azas itikad baik* sebagai alasan untuk tidak diberlakukannya klausula itu dalam kontrak.

⁶⁸ Sutan Remi Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Kontrak*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, hlm. 178.

Berkaitan dengan Pasal 1337 KUHPerdara, menetapkan sebagai berikut: "suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau dengan ketertiban umum".⁶⁹

Berkaitan dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi pasal ini mengandung arti bahwa undang-undang juga memberikan perlindungan terhadap pelanggan dari adanya klausula kontrak baku yang bertentangan dengan undang-undang, moral, dan atau ketertiban umum. Secara tegas pasal ini membatasi klausula seperti apa yang boleh dicantumkan dalam kontrak berlangganan telekomunikasi, sehingga secara yuridis keseimbangan posisi tawar dapat diwujudkan.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan terhadap kontrak baku terdapat dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang terdiri atas satu pasal yaitu Pasal 18. Pasal tersebut secara prinsip mengatur tentang dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat kontrak baku dan atau mencantumkan klausula baku dalam kontrak yang dibuat olehnya. Pasal 18 (1) mengatur tentang larangan pencantuman klausula baku dan Pasal 18 (2) mengatur mengenai bentuk atau format serta penulisan kontrak baku yang dilarang. Menurut undang-undang ini, dalam kontrak baku kedudukan para pihak (pelaku usaha dan konsumen) adalah tidak seimbang, posisi yang dominan dari pelaku usaha sangat memberikan peluang yang luas untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya saja dan tanpa memperhatikan kewajibannya. Oleh karenanya, kontrak baku yang seperti itu tidak

⁶⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

boleh dibiarkan untuk terus berkembang dan tumbuh secara liar karena sangat rentan menimbulkan konflik dan sengketa sehingga perlu untuk dilakukan penertiban.

Pada prinsipnya baik pihak PT.TELKOM maupun pihak pelanggan mempunyai kedudukan atau posisi yang sejajar dan memiliki kepentingan seimbang antara satu sama lain. Untuk itu, sudah seharusnya kedua belah pihak bekerja sama dengan cara-cara pembagian hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang adil.

Selanjutnya undang-undang perlindungan konsumen dalam ketentuan Pasal 7 (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha dan berkaitan dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi secara khusus pada Pasal 3 (1) huruf a, bahwa pelanggan berhak mendapatkan informasi dari PT.TELKOM. Hal itu yang berarti dapat diuraikan bahwa pelaku usaha dalam hal ini adalah PT.TELKOM sebagai penyedia jasa berkewajiban untuk melakukan kegiatan usahanya dengan beritikad baik dan untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai segala jasa yang ditawarkan. Dalam pelaksanaannya pihak PT.TELKOM dituntut agar tetap mengindahkan norma-norma kepatutan, kebiasaan maupun hukum yang ada dalam masyarakat. Selain itu, juga diharapkan transparan dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur atas kontrak baku berlangganan telekomunikasi sehingga dikemudian hari pelanggan tidak tertipu dan menyebabkan terjadinya sengketa.

Sehubungan dengan itu, PT.TELKOM sebagaimana dalam klausula pada Pasal 3 (3) huruf d tentang hak TELKOM untuk melakukan pemutusan jaringan telekomunikasi secara sepihak, sangat diharapkan pula dapat memberikan informasi yang aktual dan akurat mengenai gangguan terhadap jaringan telekomunikasi yang akan dilakukannya, sehingga pihak pelanggan dapat melakukan antisipasi dini dalam

menghadapi putusnya saluran telepon yang secara tiba-tiba dan sepihak. Karena hal tersebut dapat mendatangkan kerugian bagi pihak pelanggan.

Akan tetapi jika sebaliknya pihak PT.TELKOM tidak dapat memberikan informasi dan transparan mengenai hal-hal tersebut, maka akan dapat menjadi masalah dikemudian hari bagi pihak pelanggan bila tidak mengetahui secara jelas mengenai prosedur maupun ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kontrak baku berlangganan telekomunikasi.

Lebih khusus lagi Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pembatasan dalam Pasal 18 (1) yang merumuskan mengenai tindakan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam menawarkan/mengembangkan produk barang dan/atau jasa untuk membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap kontrak apabila:⁷⁰

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. 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;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

⁷⁰ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. 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;
- h. 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.

Berkaitan dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi terdapat beberapa ketentuan yang bertentangan dengan rumusan Pasal 18 (1) tersebut, seperti contohnya dalam Pasal 3 (1) huruf c tentang hak pelanggan untuk mendapatkan kompensasi yang selanjutnya dijelaskan lebih lanjut dalam prosedur kontrak pada angka 2 huruf b tentang kompensasi oleh TELKOM yang menyatakan bahwa pihak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh pelanggan baik langsung maupun tidak langsung atas: a) kerusakan/gangguan yang terjadi di instalasi pelanggan, b) kerusakan/gangguan yang terjadi di jaringan akses milik TELKOM yang disebabkan oleh kesalahan pelanggan, c) akibat dari perubahan nomor atau jaringan akses milik TELKOM apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut, d) kesalahan tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi di luar TELKOM, d) gangguan/kerusakan akibat peristiwa *force majeure*. Mungkin jika terputusnya saluran telekomunikasi diakibatkan oleh *force majeure* atau keadaan memaksa yang diluar dari akal nalar serta kemampuan dan kekuasaan manusia, pelanggan masih dapat memakluminya.

Akan tetapi, mengenai kerugian yang diakibatkan karena adanya perubahan jaringan akses yang secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan, yang berarti hal tersebut pasti akan menyebabkan putusnya saluran telekomunikasi. Gangguan saluran yang bersifat sementara tersebut boleh dilakukan oleh PT.TELKOM jika hal tersebut telah disosialisasikan dan dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan sebelumnya agar pihak pelanggan dapat mengantisipasinya. Sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi semua pihak khususnya pihak pelanggan telepon. Hal ini merupakan salah satu klausula yang menyatakan pengalihan bahkan tindakan yang tidak bertanggung jawab PT.TELKOM. Klausula tersebut sangat bertentangan dengan Pasal 18 (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kemudian pada Pasal 3 (3) huruf a angka 3 dalam klausula kontrak baku berlangganan telekomunikasi, menyatakan bahwa pihak pelanggan dalam kontrak ini sertamerta sepakat untuk menyesuaikan besaran tarif jasa telekomunikasi yang secara teknis, administrasi maupun peraturan merubah dengan tarif baru dikemudian hari. Klausula tersebut sangat bertentangan dengan Pasal 18 (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kemudian Pasal 3 (3) huruf d kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang menyebutkan bahwa pihak PT.TELKOM berhak melakukan pengisoliran secara sepihak apabila terdapat indikasi pemakaian yang dipandang tidak wajar dengan terlebih dahulu dilakukan klarifikasi kepada pelanggan. Dalam klausula tersebut pihak PT.TELKOM sangat sewenang-wenang dan tidak mengatur mengenai toleransi dan penyebab dilakukannya pemakaian yang dipandang tidak wajar tersebut. Karenanya kontrak ini memberikan asumsi bahwa telah ada pemberian kuasa dari konsumen pelanggan telepon untuk secara langsung atau tidak langsung

melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan jual beli jasa layanan telekomunikasi. Klausula tersebut bertentangan dengan Pasal 18 (1) huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya mengenai ketentuan pasal diatas tersebut, pelaku usaha juga dilarang untuk mencantumkan klausula baku yang letak ataupun bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas. Termasuk pula terhadap kalimat-kalimat yang sulit untuk dimengerti oleh konsumen (Pasal 18 (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Sehubungan dengan hal tersebut dalam bentuk dan substansi dari kontrak baku berlangganan telekomunikasi terlihat dari bentuk ukuran huruf yang kecil-kecil dan tampak agak tidak jelas kelihatan dimata mengenai susunan kata-kata yang membentuk kalimatnya, hal itu sangat tidak dimengerti oleh pihak pelanggan. Sehingga akibatnya pelanggan akan terkecoh dan menyetujui kontrak tersebut. Oleh karena itu, kontrak yang semacam itu dapat dinyatakan *batal demi hukum*.

Sebagaimana konsekuensi atas pelanggaran terhadap Pasal 18 (1), (2), dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan menjadikan *batal demi hukum* setiap klausula dalam kontrak baku yang telah dibuat oleh pelaku usaha pada dokumen atau kontrak yang memuat ketentuan sebagaimana dilarang oleh Pasal 18 (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini merupakan penegasan kembali akan sifat asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, sehingga kontrak yang memuat ketentuan baku dalam Pasal 18 (1) ataupun memiliki format sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 (2) dianggap tidak pernah ada, sehingga tidak mengikat terhadap konsumen yang melaksanakan transaksi perdagangan dan atau jasa tersebut. Atas kebatalan demi hukum dari

klausula sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 (3) dan (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada, pada prinsipnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk membuat kontrak baku yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan atau kontrak transaksi usaha perdagangan barang dan atau jasa selama dan sepanjang kontrak baku dan atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan hal-hal sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 (1) serta tidak “berbentuk” sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 (2) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tersebut.

Terhadap PT.TELKOM yang tidak mengindahkan dan mengabaikan serta tidak mematuhi ketentuan ini dan masih saja melakukan pencantuman klausula baku yang berat sebelah, maka kontrak itu dapat dinyatakan *batal demi hukum*. Untuk itu, mereka wajib menyesuaikan dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain ancaman tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan ancaman sanksi dari tanggung jawab perdata yang berupa pemberian ganti rugi atas tidakan yang merugikan dari pelaku usaha tersebut kepada konsumen pelanggan telepon yang dirugikan (Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dapat memberikan sanksi yang lebih tegas terhadap atau pelaku usaha, yakni pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda sebesar Rp. 2.000.000.000 (dua milyar rupiah) (Pasal 62 (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dapat pula dijatuhi sanksi tambahan, yaitu pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian

kegiatan tertentu yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, ataupun pencabutan izin usaha (Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

3. Penerapan Doktrin Ketidakadilan (*Unconscionability*)

Dalam hukum kontrak dikenal suatu doktrin yang disebut dengan doktrin ketidakadilan. Doktrin tersebut yang dapat membuat kontrak menjadi *batal* atau *dapat dibatalkan*. Hal tersebut dikarenakan terdapat posisi dari pihak yang satu yang tidak bisa ditawar dan pihak lain tidak mempunyai pilihan lagi sehingga pihak terkait menyetujui klausula-klausula yang ada dalam kontrak tersebut meski terdapat klausula-klausula yang tidak adil dan cenderung menguntungkan pihak lain.

Doktrin ketidakadilan ini dibedakan menjadi dua, yaitu: ketidakadilan prosedural (*procedural unconscionability*) dan ketidakadilan substitutif (*substitutive unconscionability*). Ketidakadilan prosedural dapat terjadi karena faktor-faktor yang menyangkut kekurangpahaman salah satu pihak terhadap isi kontrak. Misalnya kurangnya kesempatan untuk bertanya dan membaca tentang isi kontrak. Sedangkan ketidakadilan substitutif terjadi apabila ada kontrak atau bagian dari kontrak yang bersifat menekan (*oppressive*) atau berlaku kejam (*overly harsh*).

Sehubungan dengan pembagian doktrin tersebut, kontrak baku berlangganan telekomunikasi termasuk kedalam ketidakadilan substitutif, karena kontrak tersebut dibuat sepihak oleh PT.TELKOM sehingga memberi peluang yang besar untuk memasukkan kepentingan-kepentingan yang dapat memberikan keuntungan yang besar bagi pihak perusahaan dan tanpa melihat akibat yang akan ditimbulkan dari ketentuan-ketentuan tersebut kepada pelanggannya.

Adapun beberapa klausula yang dapat dinyatakan *batal demi hukum* atau *dapat dibatalkan* karena mengandung suatu ketidakadilan, yaitu:

- a. Klausula yang mengandung suatu keterkejutan yang tidak adil seperti klausula-klausula dalam kontrak baku karena tidak memberikan kesempatan kepada salah satu pihak untuk melakukan negosiasi terhadap hak-hak dan kewajiban dalam kontrak. Berkaitan dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi tersebut, terdapat dalam Pasal 3 kontrak baku berlangganan telekomunikasi tentang hak dan kewajiban para pihak.
- b. Klausula pembebasan yaitu klausula yang membebaskan salah satu pihak dari kewajibannya akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pihak itu sendiri. Dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, misalnya dalam Pasal 3 (2) huruf h yang menyatakan tanggung jawab sepenuhnya kepada pelanggan atas penggunaan telekomunikasi yang diakibatkan pihak ketiga dalam kontrak, selain itu juga klausula yang menyebutkan bahwa pihak PT.TELKOM dibebaskan dari tuntutan ganti rugi dan kompensasi kepada konsumen pelanggan telepon atas kerugian yang dideritanya. Dalam kontrak berlangganan telekomunikasi dirumuskan pada ketentuan prosedur kompensasi angka 2 huruf b.
- c. Klausula ganti rugi campur aduk, yaitu klausula yang berisi taktik dari pelaku usaha untuk memperbesar haknya dan memperkecil tanggung jawabnya. Dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi, misalnya seperti klausula yang memberikan kewenangan kepada pihak PT.TELKOM dengan cara sepihak menentukan besaran tarif jasa telekomunikasi dikemudian hari kepada konsumen pelanggan telepon. Yaitu pada Pasal 3 (3) huruf a kontrak baku berlangganan telekomunikasi.

Doktrin ketidakadilan ini juga memberikan “angin segar” terhadap konsumen pelanggan telepon dan masyarakat luas karena terhadap kontrak yang berat sebelah dan tidak adil dapat dinyatakan *batal* atau *dapat dibatalkan*.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian dan penjelasan-penjelasan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dan saran-saran diuraikan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Bentuk Perlindungan hukum bagi pelanggan telepon dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, dikaji secara normatif pada prinsipnya adalah menyangkut hak, kewajiban dan tanggung jawab para pihak yang tidak seimbang, serta dalam perspektif Pasal 3 (Kontrak Baku) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dengan berdasar pada hukum positif Indonesia, yakni KUHPdata (Pasal 1320 dan Pasal 1338 (3)), Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 18 dan Pasal 19), dan penerapan Doktrin Ketidakadilan (*Unconscionability*). Bahwa masih terdapat klausula yang memberatkan, tidak seimbang dan tidak memenuhi nilai-nilai keadilan bagi pihak pelanggan sehingga berakibat pada kekuatan hukum dari kontrak tersebut yang masih lemah dan *dapat dibatalkan*.

B. Saran

1. Pemerintah.

Mengingat dalam berbagai kontrak-kontrak baku sebagaimana halnya dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi yang sudah banyak dipakai di kalangan bisnis di Indonesia ternyata banyak mengandung klausula-klausula yang tidak seimbang telah memberatkan pihak konsumen, maka sudah seharusnya pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-

undangan yang secara khusus mengatur dan membatasi substansi dari kontrak tersebut mengenai hak, kewajiban, dan tanggung jawab antar para pihak baik pada kontrak baku berlangganan telekomunikasi secara khusus maupun memberlakukan juga pada kontrak baku secara umum. Selain itu juga adanya campur tangan pemerintah untuk membatasi dan memberikan pengawasan terhadap kontrak tersebut

2. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Dalam kaitannya dengan kontrak baku berlangganan telekomunikasi, hendaknya memuat pasal-pasal yang mengatur tentang *bargaining position* yang seimbang antara pihak PT.TELKOM dan pihak pelanggan, baik itu atas hak dan kewajiban masing-masing pihak maupun untuk tidak dimuatnya klausula-klausula eksonerasi yang hanya akan memberatkan pihak pelanggan.

3. Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Pada prinsipnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk membuat kontrak baku yang mencantumkan klausula baku dan bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun demi efektivitas berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diperlukan adanya pemberdayaan yang aktif dari masyarakat sebagai konsumen dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen, sehingga terciptanya keadilan bagi para pihak dan pelanggan sebagai pihak yang lemah akan lebih terjamin dan terlindungi kedudukannya.

4. Masyarakat.

Perlu ditingkatkan adanya peran aktif dari Lembaga Sosial Masyarakat atau lembaga lain yang lahir dari kesadaran masyarakat secara murni untuk mengontrol penggunaan kontrak baku/*standart contract* dalam kontrak baku berlangganan telekomunikasi dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap pelanggan telepon pada khususnya, maupun masyarakat sebagai konsumen pada umumnya.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR PUSTAKA

- A. Siti Soetami, 2001, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung.
- Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin.
- Abdulkadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.
- _____, 1992, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT CITRA ADITYA BAKTI, Bandung.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hamidi, 2007, *Metode Penelitian dan Teori Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*, UMM Press, Malang.
- Ibrahim R., 1997, *Prospek BUMN dan Kepentingan Umum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- J. Satrio, 1995, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian; Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, *Hukum Kontrak (Kontrak Pada Umumnya)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Johnny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media, Malang.
- Mariam Darus Badruzaman, 1980, *Perjanjian Baku (Standard):Perkembangannya di Indonesia*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- _____, 2005, *Aneka Hukum Bisnis*, PT ALUMNI, Bandung.
- Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2003, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis; Bagian Kedua*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, Bina Ilmu, Surabaya.

R. Setiawan, 1987, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung.

R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Edisi Revisi, Pradnya Paramitha, Jakarta.

Samidjo, 1985, *Pengantar Hukum Indonesia*, Armico, Bandung.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Soebekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.

Subagyo, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi: Buku I*, Universitas Negeri Malang, Malang.

Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Suatu Hukum Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

_____, 2002, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta.

Sumantoro, 1986, *Hukum Ekonomi*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.

Sutan Remi Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Kontrak*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.

Wiryono Prodjodikoro, 1986, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bale Bandung, Bandung.

WJS. Poerwodarminto, 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.

Y. Soga Simamora, 1997, *Penguji dan Kontrol Terhadap Penggunaan Kontrak Standar*, Jurnal Hukum Ekonomi: Edisi VII.

<http://www.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi>.

Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk..

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Perubahan keempat).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

LAMPIRAN

1. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dengan Pelanggan
2. Surat Penetapan Bimbingan Skripsi
3. Kartu Bimbingan Skripsi
4. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi

