

**ANALISIS KONTRAK BAKU ANTARA P.T. TELKOM INDONESIA  
DENGAN KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI TENTANG  
PERUBAHAN JARINGAN AKSES PENGGANTIAN TELEPON KABEL  
MENJADI FLEXI HOME  
(Studi Normatif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna  
Telepon Kabel)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**YUSUF KURNIAWAN A.**

NIM. 0510110217



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2009**

## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum.

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa, inspirasi dan kepercayaan kepada penulis. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Herman Suryokumoro, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rachmi Sulistyarini, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Ibu Indrati, S.H., M.S. selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini yang dengan keikhlasannya memberikan bimbingan dan pertanyaan serta masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Siti Hamidah, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pendamping dalam penulisan skripsi ini yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ummu Hilmy, S.H., M.H. selaku Dosen Pembina dalam penyusunan Proposal skripsi atas bimbingan, bantuan dan masukannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Sugiantoro selaku Customer Care P.T. Telkom Kadatel Malang yang memberikan informasi dan data-data yang penulis perlukan, terimakasih atas bantuan dan bimbingannya.
7. Mas Rama selaku Officer 3 HR P.T. Telkom Kadatel Malang, atas diperkenankannya melakukan penelitian di sana, serta kesabaran dalam menghadapi penulis.

8. Kedua orang tua yang telah membimbing dan senantiasa berdoa untuk keberhasilan penulis, tanpa dukungan Bapak dan Ibu penulis tidak akan bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Ratih yang telah sabar membantu dan memberi semangat penulis dalam segala hal, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Tanpa kamu semua tidak akan semudah ini dan skripsi ini tidak akan jadi.  
Makasih ya
10. Adekku Lutfi dan Erwin yang rukun ya. Kasihan Bapak sama Ibu.
11. Semua saudara yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu dalam skripsi ini. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
12. Tante Iin, Om Wahyu dan Tante Retha trimakasih buat dukungan, semangat dan doanya selama ini.
13. Teman-teman KKN Cikiprit Pritikiuww terimakasih dan SEMANGAT.
14. Teman baikku Edy, thank's Brow. Tetep SEMANGAT
15. Teman-teman seperjuanganku Wizna, Chu-Chu, Ye2n, Tya, Made dan semua temen FH 05 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih dan teruskan perjuangan.
16. Semua teman-teman penulis yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, terimakasih buat dukungannya tanpa kalian semua hidupku tidak akan berwarna serta semua pihak yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis yakin skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritikan senantiasa penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi semua pihak.

Akhir kata penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses penulisan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Malang, Februari 2009

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan .....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Abstraksi.....	viii

**BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9

**BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

A. Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan (konsumen) .....	11
1. Hukum dan Perlindungan Hukum.....	11
2. Pengertian Konsumen .....	12
3. Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
B. Kontrak.....	22
1. Pengertian Kontrak.....	22
2. Obyek dan Subyek dalam Kontrak.....	24
3. Prinsip dan Klausula dalam Hukum Kontrak.....	25
C. Tinjauan Umum Tentang Kontrak Baku.....	28
1. Istilah dan Pengertian Kontrak Baku.....	28
2. Latar Belakang Timbulnya Kontrak Baku.....	32
3. Jenis-Jenis Kontrak Baku .....	37

4. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Kontrak Baku .....	38
5. Ketentuan Kontrak Baku Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .	39
6. Kekuatan Mengikat Kontrak Baku .....	41
D. P.T. Telkom dan Pelanggan Telepon Tetap .....	43
1. Sekilas tentang P.T. Telkom .....	43
2. Hak dan Kewajiban P.T. Telkom .....	45
3. Hak dan Kewajiban Pelanggan Telepon Tetap .....	46
4. Hubungan Hukum Antara P.T. Telkom dan Pelanggan Telepon Tetap .....	47

**BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	49
B. Pendekatan Penelitian .....	49
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum .....	50
D. Teknik Memperoleh Bahan Hukum .....	52
E. Teknik Analisa Bahan Hukum .....	53
F. Definisi Konseptual .....	53

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Kontrak Baku P.T. Telkom dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang Perubahan Jaringan Akses...	56
1. Analisis Kontrak Baku P.T. Telkom Ditinjau dari Hukum Perjanjian .....	59
2. Permasalahan Hukum dalam Kontrak Baku P.T. Telkom Mengenai Perubahan Jaringan Akses .....	67

B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Telekomunikasi dalam Hal Kerugian Akibat Adanya Perubahan Jaringan Akses..... 82

1. Perlindungan Hukum Secara Preventif ..... 83

2. Perlindungan Hukum Secara Represif ..... 90

**BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 102

B. Saran ..... 103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**





## ABSTRAKSI

YUSUF KURNIAWAN ABADI, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Januari 2009, *Analisis Kontrak Baku Antara P.T. Telkom Indonesia dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang Perubahan Jaringan Akses Penggantian Telepon Kabel Menjadi FlexiHome (Studi Normatif tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Telepon Kabel)*, Indrati, S.H.,M.S.; Siti Hamidah, S.H.,M.M.

Penulisan skripsi ini membahas mengenai Analisis Kontrak Baku Antara P.T. Telkom Indonesia dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang Perubahan Jaringan Akses Penggantian Telepon Kabel Menjadi FlexiHome. Hal ini dilatarbelakangi oleh adanya penggantian dari telepon kabel ke FlexiHome yaitu yang semula pelanggan memakai telepon kabel kemudian diganti menjadi FlexiHome. Adanya penggantian ini nantinya dikhawatirkan pelanggan mengalami kerugian yang disebabkan oleh perubahan jaringan akses ini.

Permasalahan dari skripsi ini adalah bagaimana kontrak baku antara P.T. Telkom dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang perubahan jaringan akses berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa telekomunikasi jika mengalami kerugian dengan adanya perubahan jaringan akses tersebut.

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan tersebut adalah dengan jenis penelitian Normatif dengan pendekatan penelitian *Statuta Approach* (pendekatan perundang-undangan) dan *Case Approach* (pendekatan kasus). Teknik memperoleh bahan hukum diperoleh dengan cara studi pustaka dan studi dokumentasi, kemudian seluruh bahan hukum yang diperoleh selanjutnya akan diteliti menggunakan metode *Interpretasi* (penafsiran pasal-pasal dalam perundang-undangan), yang kemudian dikemukakan secara deskriptif kualitatif

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh jawaban bahwa kontrak baku antara P.T. Telkom dengan pelanggan tentang perubahan jaringan akses jika dianalisis berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini karena P.T. Telkom tidak melakukan tindakan secara sepihak dalam melakukan perubahan jaringan akses ini, serta dengan adanya jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi tersebut tidak menimbulkan kontrak baru yang dibuat secara sepihak oleh P.T. Telkom..

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen jasa telekomunikasi jika mengalami kerugian akibat perubahan jaringan akses ini adalah berupa perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Perlindungan hukum preventif berdasarkan klasula Pasal 3.3.1 Kontrak berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang mengatur mengenai larangan perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi dan Ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum represif berdasarkan Surat No.049/YN-000/D05-D3050000/2007 tentang perihal penggantian sambungan telepon kabel (POTS WLL) ke FlexiHome, serta ketentuan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Menyikapi fakta-fakta tersebut di atas, maka P.T. Telkom perlu lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan terutama berkaitan dengan pemberian informasi tentang program-program baru dari P.T. Telkom melalui sosialisasi-sosialisasi dan memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada pelanggan agar tercipta suatu kepastian hukum dalam pelaksanaan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi khususnya bagi pelanggan yang mengalami perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi adalah sesuatu yang diciptakan untuk memudahkan hidup manusia dengan bekal pengetahuan melalui akal manusia. Namun teknologi kiranya menjadi hal yang patut diatur dan dilindungi pemanfaatannya karena apabila terjadi penyimpangan pada pemanfaatan teknologi, biasanya dapat berakibat buruk bagi kehidupan manusia. Teknologi komunikasi adalah salah satu bidang teknologi yang mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam perkembangannya. Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia sangat pesat, perkembangan ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi, antara lain P.T. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (P.T. Telkom), P.T. Telkomsel Tbk, P.T. Indosat Tbk, P.T. Excelcomindo Pratama dan lain-lain

Semakin banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi semakin banyak pula produk-produk yang ditawarkan oleh setiap perusahaan telekomunikasi tersebut. Dengan semakin banyak produk-produk dari perusahaan-perusahaan telekomunikasi tersebut, maka konsumen yang dalam hal ini adalah pengguna barang dan jasa akan menjadi lebih mudah memilih produk mana yang paling sesuai dengan kebutuhannya dan konsumen dapat mempergunakan kemajuan teknologi telekomunikasi tersebut.



Setiap orang dalam suatu waktu ataupun keadaan apapun, secara sadar ataupun tidak pasti menjadi konsumen suatu produk barang ataupun jasa tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Begitu pula dengan pelanggan P.T. Telekomunikasi Indonesia, mereka adalah konsumen dari produk jasa yang dihasilkan oleh P.T. Telekomunikasi Indonesia. Yang dimaksud dengan pelanggan disini adalah pengguna atau pemakai jasa telekomunikasi berupa sambungan tetap (*fixed line*) yang disediakan oleh P.T. Telkom dengan kewajiban membayar tagihan dari jasa pelayanan telekomunikasi. Sebagai konsumen dari P.T. Telekomunikasi Indonesia, maka pelanggan mempunyai hubungan hukum dengan P.T. Telekomunikasi Indonesia selaku produsen yang tertuang dalam suatu kontrak yang biasa disebut dengan kontrak berlangganan.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen dan konsumen adalah merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut tercipta karena memang keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya bila dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan bagi konsumen akan terasa aktual dan penting untuk dikaji. Perlindungan konsumen merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia komunikasi, pihak pelanggan merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia komunikasi bersandar pada kepercayaan dari pihak masyarakat atau pelanggan.

Pengertian perlindungan konsumen dapat dalam ketentuan umum Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :<sup>1</sup>

"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen"

Untuk memberikan perlindungan hukum baik kepada konsumen maupun produsen maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diharapkan mampu menjadi payung hukum baik bagi konsumen maupun bagi produsen jika terjadi masalah dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungannya dengan kepentingan para pelaku usaha tersebut, konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh para pelaku usaha.

Dalam perkembangannya sekarang ini konsumen semakin mudah dalam memilih dan mempergunakan barang dan jasa yang telah disediakan oleh produsen. Maka diperlukan suatu perlindungan hukum yang digunakan sebagai upaya memberikan adanya kepastian hukum bagi konsumen dalam mendapatkan barang dan jasa. Termasuk konsumen P.T. Telekomunikasi Indonesia yang dapat dengan mudah memilih produk layanan yang dihasilkan oleh P.T. Telekomunikasi Indonesia.

---

<sup>1</sup> Ahmad Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 1.

Salah satu perusahaan telekomunikasi yang ada saat ini adalah P.T. Telekomunikasi Indonesia. P.T. Telkom merupakan salah satu perusahaan pemerintah atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam pelayanan Jasa dibidang Telekomunikasi untuk umum dan dalam negeri. Jenis kegiatan produksi yang dilakukan P.T. Telkom adalah berupa penjualan produk dan pelayanan jasa. Produk disini terkait dengan penjualan jaringan sambungan baru telepon, dan produk-produk lainnya, seperti faksimili, internet, webhosting dan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya (fitur-fitur). Sedangkan untuk pelayanan jasa adalah berupa pelayanan yang diberikan P.T. Telkom baik itu dalam pelayanan pasang baru (PSB), pemberian informasi yang jelas dan akurat serta pelayanan yang berkaitan dengan penanganan gangguan.

P.T. Telkom memiliki produk dan layanan berupa :<sup>2</sup>

1. Telepon (*Fixed Line*)
2. Flexi (*Fixed Wireless*)
3. Internet
4. Content dan Aplication
5. Public phone

Baru-baru ini P.T. Telkom telah melakukan sebuah program migrasi jaringan telekomunikasi bagi pelanggan telepon kabel diganti dengan Flexi home. Program ini salah satunya terjadi di wilayah Kabupaten Malang khususnya di daerah Donowarih dan Tawangargo Karangploso. Selain wilayah tersebut masih ada wilayah-wilayah lain yang telah mengalami penggantian penggantian, antara lain : wilayah Batu (termasuk di dalamnya wilayah Donowarih dan Tawangargo), wilayah Sumber Sekar, wilayah Kepanjen, dan wilayah Blitar. Pelanggan telepon yang semula menggunakan telepon rumah kabel, kemudian oleh pihak P.T.

---

<sup>2</sup> [www.telkom.com](http://www.telkom.com)



Telkom pesawat telepon kabel tersebut dilakukan penggantian dengan Flexi home. Program migrasi ini dilakukan secara bertahap oleh P.T. Telkom, sehingga belum semua telepon kabel dari pelanggan telah berganti menjadi Flexi home.

Istilah Migrasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*migration*”, yang artinya adalah perpindahan tempat.<sup>3</sup> Istilah migrasi pada program yang dilakukan oleh P.T. Telkom merupakan sebuah program yang melakukan sebuah pemindahan jaringan telekomunikasi yang semula pelanggan yang menggunakan telepon kabel atau telekomunikasi radio WLL (*Wireless Local Loop*), dilakukan pemindahan menjadi telepon tanpa kabel (*Fixed Wireless*) atau Flexi home.

Dengan adanya program migrasi ini dikhawatirkan kontrak berlangganan yang dibuat antara pelanggan dengan P.T. Telkom juga berganti. Semula kontrak antara pelanggan dengan P.T. Telkom adalah kontrak berlangganan telepon kabel tetapi dengan adanya program migrasi dari telepon kabel menjadi FlexiHome ini dikhawatirkan akan terdapat kontrak baru antara pelanggan dengan P.T. Telkom berupa kontrak berlangganan Flexi home bukan telepon kabel.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 huruf (g) yang berbunyi ” 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 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.”

---

<sup>3</sup> John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994, hlm.380

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dilihat bahwa produsen, dalam hal ini adalah P.T. Telkom seharusnya tidak boleh mencantumkan klausula baku dalam kontrak yang dibuat dengan pelanggannya yang isinya menyatakan bahwa konsumen tunduk pada aturan baru yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Di dalam prakteknya P.T. Telkom secara sepihak mengharuskan pelanggannya untuk menyetujui program migrasi telepon kabel menjadi Flexihome. Jika dalam suatu wilayah telah dilakukan migrasi dan ada beberapa pelanggan yang tidak setuju untuk melakukan migrasi maka telepon kabel dari pelanggan tersebut akan tidak dapat difungsikan atau dengan kata lain diputus sepihak. Sehingga mau tidak mau pelanggan akan menyetujui untuk melakukan program migrasi telepon kabelnya menjadi Flexi home. Jika pelanggan telah setuju untuk melakukan migrasi maka pelanggan akan menandatangani kontrak yang diberikan oleh P.T. Telkom. Isi dari kontrak tersebut dirasa kurang melindungi kepentingan pelanggan, terutama berkaitan dengan kerugian yang mungkin ditimbulkan dari adanya program migrasi tersebut.

Kerugian yang biasanya dialami oleh pelanggan adalah berkaitan dengan sinyal dari Flexi home yang sering putus-putus dan kurang jelas, padahal dulu ketika masih menggunakan telepon kabel tidak ada masalah dengan sinyal karena telepon menggunakan kabel bukan sinyal. Selain itu telepon yang diberikan oleh P.T. Telkom sering kali tidak sesuai atau dengan kata lain cepat rusak. Banyaknya keluhan dari konsumen yang dapat kita lihat dari beberapa blog maupun situs di internet mengidentifikasi bahwa kontrak dari program migrasi yang diterapkan

oleh P.T. Telkom menimbulkan kerugian bagi pelanggan yang jika dibiarkan dapat menimbulkan masalah yang semakin besar dan berkepanjangan.

P.T. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Malang, merupakan salah satu P.T. Telkom di Indonesia yang telah menerapkan program migrasi dari telepon kabel menjadi Flexi home, sehingga penelitian ini dilakukan di P.T. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Malang. Selain itu alasan dilakukannya penelitian ini di P.T. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Malang adalah karena kontrak berlangganan yang dibuat oleh P.T. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Malang tidak sesuai sebagaimana yang diatur dalam undang-undang.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah mengenai adanya penggantian kontrak dari P.T. Telkom kepada Pelanggan dari Telepon Kabel ke Flexi home, maka ada beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana kesesuaian kontrak baku antara P.T. Telkom dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang perubahan jaringan akses berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa telekomunikasi dalam hal kerugian akibat adanya perubahan jaringan akses tersebut.



### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kesesuaian Kontrak baku antara P.T. Telkom dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang perubahan jaringan akses berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa telekomunikasi dalam hal kerugian akibat adanya perubahan jaringan akses tersebut.

### D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat secara teoritis maupun praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi ilmu hukum khususnya perlindungan konsumen mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pelanggan telepon jika mengalami kerugian dengan adanya pergantian kontrak berlangganan dari telepon kabel menjadi Flexi home.

#### 2. Manfaat Praktis :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta masukan bagi P.T. Telkom dalam memberikan perlindungan bagi pelanggan yang telah mengalami penggantian dengan telepon Flexi Home apabila mengalami kerugian.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan penjelasan serta jaminan kepastian hukum bagi pelanggan baik yang telah mengalami penggantian dengan telepon Flexi Home maupun yang belum mengalami penggantian dalam hal pemenuhan hak-haknya dan terhindar dari kesewenang-wenangan pelaku usaha.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan penjelasan serta pengetahuan bagi masyarakat umum mengenai program migrasi dari telepon kabel menjadi Flexi Home.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dalam sistematikanya terbagi atas bab-bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi landasan teori yang dijadikan sandaran dalam penelitian ini, yaitu: Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan (konsumen), Kontrak, Tinjauan Umum tentang Kontrak Baku, P.T. Telkom dan Pelanggan Telepon Tetap.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yang berisi Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Jenis dan Sumber Bahan Hukum, Teknik Memperoleh Bahan Hukum, Teknik Analisis Bahan Hukum dan Definisi Konseptual.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang merupakan jawaban dari seluruh permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

### **BAB V : BAB PENUTUP**

Pada bab penutup ini berisi Kesimpulan dan Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**





## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan (konsumen)

##### 1. Hukum dan Perlindungan Hukum

Hukum adalah karya manusia yang berupa norma-norma berisikan petunjuk-petunjuk dan tingkah laku. Ia merupakan pencerminan dari kehendak manusia tentang bagaimana seharusnya masyarakat itu dibina dan kemana harus diarahkan. Hukum itu mengandung rekaman dari ide-ide yang dipilih oleh masyarakat tempat hukum itu diciptakan. Ide-ide ini adalah mengenai keadilan.<sup>4</sup>

Perlindungan dalam makna gramatikalnya dapat diartikan sebagai hal yang melindungi, sebab dalam hal ini adalah menjelaskan akan adanya suatu hal yang akan melindungi keberadaan suatu hal tertentu dan keberadaan hal lainnya. Sedangkan hukum diartikan sebagai kumpulan dari berbagai peraturan yang menentukan patut atau tidak patut mengenai sesuatu yang dilakukan orang dalam suatu pergaulan.

Sedangkan untuk perlindungan hukum, Philipus M. Hadjon memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam Negara hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenang-wenangan.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hlm. 18

<sup>5</sup> Philipus Hadjon, M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Jakarta, 1987, hlm. 205

Dari definisi tersebut, maka perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu perbuatan melindungi subyek hukum melalui sarana peraturan perundang-undangan ataupun sarana hukum lainnya yang ada di masyarakat.

Dasar perlindungan hukum adalah amandemen UUD 1945 yaitu Pasal 27 yang menyatakan bahwa segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan, dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan dengan tidak ada kecualinya. Dengan demikian jelaslah bahwa setiap warga Negara itu memiliki hak yang sama dalam hukum dan pemerintahan, hal ini berarti bahwa perlindungan hukum itu merupakan hak asasi setiap warga Negara.

## 2. Pengertian Konsumen

Konsumen (*consumer*) secara harfiah berarti “seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa” atau “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” juga “ sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.<sup>6</sup>

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.<sup>7</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa:<sup>8</sup>

“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.”

<sup>6</sup> Collins Cobuild, *English Language Dictionary*, William Collins Sons&CO, Glasgow, 1988, hlm. 303.

<sup>7</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke-2, Jakarta, 2001, hlm. 5.

<sup>8</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 4. Menjelaskan pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepastiaan ekonomi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka terdapat batasan mengenai konsumen yaitu konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.

A.Z. Nasution merinci unsur-unsur pengertian konsumen sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. setiap orang diartikan orang alamiah maupun diciptakan oleh hukum (badan hukum);
2. sedangkan unsur mendapatkan digunakan karena perolehan barang/jasa itu oleh konsumen (transaksi konsumen) tidak saja berdasarkan suatu hubungan hukum tetapi juga mungkin terjadi karena pemberian sumbangan, hadiah atau sejenisnya;
3. Unsur mendapatkan secara sah adalah mendapatkan suatu barang/jasa dengan cara-cara yang tidak bertentangan atau melawan hukum;
4. Unsur kegunaan tertentu adalah untuk membedakan konsumen antara dengan konsumen akhir, jika kegiatan tertentu adalah untuk memproduksi barang atau jasa lain dan untuk dijual kembali / tujuan komersial maka konsumen ini disebut konsumen antara, sedangkan

---

<sup>9</sup> A.Z.Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 68-69.



jika kegiatan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pribadi keluarga atau rumah tangganya serta tidak untuk dijual kembali/ untuk tujuan non komersial maka disebut konsumen akhir.

Adapun jenis-jenis konsumen adalah :<sup>10</sup>

1. Konsumen menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan komersial;
2. Konsumen yang menggunakan barang untuk kepentingan diri sendiri / keluarga dan non komersial.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan mengenai hak dari konsumen.<sup>11</sup> Salah satu hak dari konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa seperti yang tercantum dalam Huruf c Pasal ini. Dengan adanya hak dari konsumen tersebut, maka dalam hal ini Undang-Undang Perlindungan mengatur mengenai kewajiban bagi para pelaku usaha, setiap pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen.<sup>12</sup>

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 70-71.

<sup>11</sup> Ahmad Miru, Sutarnan Yodo, *Op. cit.* hlm. 38. Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 51. Menurut ketentuan Pasal 7 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang diinginkan / sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.<sup>13</sup>

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.<sup>14</sup>

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen.<sup>15</sup>

### **3. Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen**

Setiap pelaku usaha mempunyai keinginan untuk memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dengan berbagai cara termasuk bersaing untuk menghasilkan produk barang sejenis. Persaingan antar pelaku usaha ini menimbulkan dampak yang cukup besar bagi masyarakat yang berstatus sebagai konsumen.

---

<sup>13</sup> *Ibid.* hlm. 41

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> *Ibid.* hlm. 42

Dampak positif dari adanya persaingan usaha ini adalah konsumen dapat memilih barang yang sesuai dengan keinginan dan daya belinya, karena beredarnya barang yang sejenis mempunyai kualitas dan harga yang beraneka ragam. Akan tetapi dampak positif ini dapat berbalik dan menimbulkan kerugian bagi konsumen jika konsumen tidak berhati-hati dalam memilih barang yang beredar di pasar.

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi banyaknya produk yang beredar di masyarakat dan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab mendorong lahirnya hukum yang mampu melindungi dan mengakomodasi hak serta kepentingan konsumen. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan hukum bagi konsumen telah meletakkan posisi konsumen di dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternative yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi satu rahasia umum dalam dunia industri di Indonesia.<sup>16</sup>

Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan implementasi dari upaya untuk melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen identik dengan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, artinya sebelum lahirnya UUPK kepentingan pelaku usaha dianggap sebagai hal yang biasa serta untuk penindakannya tidak mempunyai dasar hukum yang kuat. Adanya UUPK menjadi dasar kuat dalam upaya untuk membenahi posisi konsumen yang selalu dilemahkan oleh pelaku usaha agar dapat berada dalam posisi sejajar dan seimbang dengan pelaku usaha.

---

<sup>16</sup> Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, 2001, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, Gramedia Pustaka Tama, hlm. 1



Sampai saat ini belum ada pengertian secara jelas mengenai apakah yang dimaksud dengan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Yang tampak saat ini adalah peraturan hukum yang dinilai dapat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen yang dimuat dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang sifatnya umum (*general law*) yang sebenarnya penetapannya tidak ditujukan untuk mengatur permasalahan konsumen. AZ Nasution mengemukakan bahwa hukum konsumen terdiri dari rangkaian peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka.<sup>17</sup>

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum karena itu merupakan salah satu sifat hukum dan sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.<sup>18</sup>

Menurut AZ. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>19</sup> Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.

---

<sup>17</sup> AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 18

<sup>18</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 11

<sup>19</sup> AZ. Nasution, *Op. cit.*, hlm. 65-66

Dengan demikian, pengertian hukum konsumen lebih luas dan meliputi berbagai aspek hukum dimana terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>20</sup>

Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa :

”Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>21</sup>

Pada dasarnya terdapat beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen yang melindungi hak-hak konsumen, yaitu :<sup>22</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip pertanggung jawaban berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum

---

<sup>20</sup> Shidarta, *Op. cit.*, hlm. 12

<sup>21</sup> Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 1

<sup>22</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9.

jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Yang dimaksud dengan unsur kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas, dan pembatasan demikian secara *commom sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip pertanggung jawaban mutlak

Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula beberapa sarjana yang membedakan kedua terminologi tersebut. Ada pendapat yang menyatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.



#### 5. Prinsip tanggung jawab pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan seminim mungkin. Prinsip ini sangat potensial untuk merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ada beberapa asas yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengenai usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak, asas tersebut adalah:<sup>23</sup>

##### 1. Asas Manfaat.

Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

##### 2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>23</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 25. Menurut ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### 3. Asas Keseimbangan

Asas Keseimbangan ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

### 4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

### 5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum, dimaksudkan untuk pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tujuan dari perlindungan konsumen yakni untuk:<sup>24</sup>

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan diri ekse negative pemakaian barang dan atau jasa,

---

<sup>24</sup> Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 89-90. Menurut Ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

## **B. Kontrak**

### **1. Pengertian Kontrak**

Istilah “kontrak” atau “perjanjian” dalam sistem hukum nasional memiliki pengertian yang sama, seperti halnya di Belanda tidak dibedakan antara pengertian “*contract*” dan “*overeenkomst*”.<sup>25</sup> Pengertian istilah kontrak atau persetujuan (*contract or agreement*) yang diatur dalam Buku III Bab Kedua KUHPerduta Indonesia, sama saja dengan pengertian perjanjian. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerduta Perjanjian atau Persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.<sup>26</sup> Menurut R. Subekti, Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk

<sup>25</sup> Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Rafika Aditama, Bandung, hlm. 43

<sup>26</sup> Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.



melaksanakan suatu hal.<sup>27</sup> Hubungan kedua orang yang bersanengakibatkan timbulnya suatu ikatan yang berupa hak dan kewajiban kedua belah pihak atas suatu prestasi.

Menurut M. Yahya Harahap suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan para pihak lain untuk melaksanakan prestasi.<sup>28</sup> Dari beberapa pendapat pakar hukum tentang pengertian kontrak atau perjanjian diatas, dapat dipahami bahwa kontrak berisikan janji-janji yang sebelumnya telah disetujui, yaitu berupa hak dan kewajiban yang melekat pada para pihak yang membuatnya dalam bentuk tertulis maupun lisan. Jika dalam bentuk tertulis, kontrak itu akan lebih berfungsi untuk menjamin kepastian hukum.<sup>29</sup>

Dengan demikian, kontrak adalah suatu perjanjian (tertulis) antara dua atau lebih orang (pihak) yang menciptakan hak dan kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan suatu hal tertentu.<sup>30</sup>

Suatu kontrak atau perjanjian dengan demikian memiliki unsur-unsur, yaitu pihak-pihak yang kompeten, pokok yang disetujui, pertimbangan hukum, perjanjian timbal balik, serta hak dan kewajiban timbal balik. Ciri kontrak yang utama ialah bahwa kontrak merupakan suatu tulisan yang memuat janji dari para pihak secara lengkap dengan ketentuan-ketentuan dan persyaratan-persyaratan serta berfungsi sebagai alat bukti tentang adanya seperangkat kewajiban.

<sup>27</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, P.T. Alumni, Bandung, 1984, hlm. 1

<sup>28</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, P.T. Alumni, Bandung, 1982, hlm. 3

<sup>29</sup> Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 2.

<sup>30</sup> Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 31-33

Kontrak memiliki tiga tujuan, yaitu :<sup>31</sup>

1. Janji yang telah diberikan harus dilaksanakan dan memberikan perlindungan terhadap suatu harapan yang pantas.
2. Agar tidak terjadi suatu penambahan kekayaan yang tidak halal.
3. Agar dihindarinya suatu kerugian.

Syarat sahnya suatu perjanjian secara umum diatur dalam pasal 1320 KUHPERdata, terdapat 4 syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya perjanjian.

Syarat-syarat tersebut adalah :<sup>32</sup>

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

Syarat pertama dan kedua di atas dinamakan syarat-syarat subyektif, apabila salah satu dari kedua syarat tersebut tidak dapat dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan. Sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat-syarat obyektif, yakni jika salah satu dari kedua syarat tidak dipenuhi maka perjanjian menjadi batal demi hukum.

## 2. Obyek dan Subyek dalam Kontrak

Sasaran pokok suatu perjanjian adalah suatu prestasi. Menurut pasal 1234 KUHPERdata, Prestasi dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Prestasi harus benar-benar riil agar benar-benar

---

<sup>31</sup> Atiyah, *An Introduction to Law of Contract*, Oxford University Press Inc, New York, 1995, hlm. 35

<sup>32</sup> Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Rafika Aditama, Bandung, hlm. 44

dapat dilaksanakan. Agar suatu kontrak menjadi sah, obyek suatu kontrak harus memenuhi beberapa persyaratan, yakni :<sup>33</sup>

1. Obyeknya harus tertentu atau dapat ditentukan
2. Diperbolehkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan tata susila

Dalam mengadakan suatu kontrak, setiap subyek hukum harus memenuhi suatu kondisi tertentu agar dapat mengikat para pihak yang membuatnya. Jika subyek hukumnya adalah orang maka orang tersebut harus sudah dewasa. Namun jika subyeknya badan hukum maka harus memenuhi syarat formal suatu badan hukum. Kedua jenis subyek hukum tersebut memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam melakukan kontrak. Dalam hukum perjanjian yang dapat menjadi subyek hukum adalah individu dengan individu atau pribadi dengan pribadi, badan hukum dengan badan hukum.<sup>34</sup>

### **3. Prinsip dan Klausula dalam Hukum Kontrak**

Dalam menyusun suatu kontrak harus didasari pada prinsip hukum dan klausul tertentu. Dalam hukum perdata dikenal beberapa prinsip dasar yang harus diterapkan dalam penyusunan kontrak sehingga akan terhindar dari unsur-unsur yang dapat merugikan para pihak pembuat suatu kontrak yang mereka sepakati.<sup>35</sup>

Prinsip dan klausul dalam kontrak dimaksud adalah sebagai berikut :<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 2-3

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> Joni Emirzon, *Dasar-Dasar dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Universitas Sriwijaya, Inderalaya, 1998, hlm. 19

<sup>36</sup> *Ibid.* hlm. 22-23.



#### 1. Asas Kebebasan Berkontrak

Dalam pasal 1338 KUHPerdara asas kebebasan berkontrak dirumuskan sebagai berikut :

- a. Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
- b. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
- c. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

#### 2. Asas Konsensualitas

Suatu perjanjian timbul apabila telah ada consensus atau persesuaian kehendak antara para pihak. Dengan kata lain, sebelum tercapainya kata sepakat, perjanjian tidak mengikat. Consensus tersebut tidak perlu ditaati apabila salah satu pihak menggunakan paksaan, penipuan, ataupun terdapat kekeliruan akan obyek kontrak.

#### 3. Asas Kebiasaan

Suatu perjanjian tidak mengikat untuk hal-hal yang diatur secara tegas saja dalam peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dan sebagainya. Tetapi juga hal-hal yang menjadi kebiasaan yang diikuti oleh masyarakat umum.

#### 4. Asas Peralihan Risiko

Dalam sistem hukum Indonesia beralihnya suatu risiko atas kerugian yang timbul merupakan suatu prinsip yang berlaku untuk jenis-jenis perjanjian tertentu walaupun tidak perlu dicantumkan dalam perjanjian yang

bersangkutan. Meskipun demikian, para pihak boleh mengaturnya sendiri mengenai peralihan risiko itu, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

#### 5. Asas Ganti Kerugian

Dalam KUHPerdata prinsip ganti kerugian diatur dalam pasal 1365, yang menentukan :

“setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian tersebut.

Dengan demikian, untuk setiap perbuatan yang melawan hukum karena kesalahan mengakibatkan orang lain dirugikan, maka ia harus mengganti kerugian yang diderita orang lain, tetapi harus dibuktikan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan perbuatan dimaksud sebab tidak akan ada kerugian jika tidak terdapat hubungan antara perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh si pelaku dengan timbulnya kerugian tersebut.

#### 6. Asas Kepatutan

Prinsip kepatutan menghendaki bahwa apa saja yang akan dituangkan dalam naskah perjanjian harus memperhatikan prinsip kepatutan. Dengan begitu, setiap persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dimuat dalam naskah perjanjian, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

#### 7. Asas Ketepatan Waktu

Setiap kontrak apapun bentuknya, harus memiliki batas waktu berakhirnya, yang sekaligus merupakan unsur kepastian pelaksanaan suatu

prestasi. Dalam setiap naskah kontrak harus dimuat secara tegas batas waktu pelaksanaan kontrak.

#### 8. Asas Keadaan Darurat (*Force Majeure*)

*Force Majeure* merupakan salah satu prinsip yang amat penting dicantumkan dalam setiap naskah kontrak. Hal ini penting untuk mengantisipasi situasi dan kondisi yang melingkupi objek kontrak. Jika tidak dimuat dalam naskah suatu kontrak, maka bila terjadi hal-hal yang berada di luar kemampuan manusia sulit untuk menentukan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh bencana tersebut.

#### 9. Klausul Penyelesaian Perselisihan

Setiap persetujuan atau kontrak tertulis harus memuat suatu klausula penyelesaian perselisihan diantara para pihak. Hal ini penting untuk menentukan alternative penyelesaian apa yang akan dipilih para pihak jika terjadi sengketa diantara mereka.

### C. Tinjauan Umum Tentang Kontrak baku

#### 1. Istilah dan Pengertian Kontrak baku

Istilah kontrak baku berasal dari bahasa Inggris, yaitu *standart contract*. Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap pihak ekonomi lemah.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 145



Beberapa istilah yang sering dipergunakan untuk kontrak baku adalah sebagai berikut :<sup>38</sup>

1. Bahasa Inggris :
  - a. *Standart Contract*
  - b. *Standardized Contract*
  - c. *Standaedized Mass Contract*
  - d. *Pad Contract*
  - e. *Contract of Adhesion*
  - f. *Adhesion Contract*
2. Bahasa Belanda :
  - a. *Standaardregeling*
  - b. *Algemene Voorwaarden*
3. Bahasa Jerman :
  - a. *Algemeine Geschäfts Bedingun*
  - b. *Standaardvertrag*
  - c. *Standaardkonditionen*
4. Bahasa Jepang :
  - a. *Yakkan*
  - b. *Futsu Keiyaku Jokan*
  - c. *Gyomu Yakkan*
5. Bahasa Indonesia :
  - a. Kontrak Baku
  - b. Kontrak Standar

---

<sup>38</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua*, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 75

Menurut Munir Fuady, yang dimaksud dengan kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah dicetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.<sup>39</sup>

Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi “*take it or leave it*”. Dengan demikian, oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen “kata sepakat” yang merupakan syarat sahnya kontrak dalam kontrak baku tersebut. Karena itu pula, untuk membatalkan suatu kontrak baku tidaklah cukup hanya ditunjukkan bahwa kontrak tersebut adalah kontrak baku, sebab kontrak baku *an sich* adalah netral.<sup>40</sup> Untuk dapat membatalkan kontrak tersebut, yang perlu ditekankan adalah apakah dengan kontrak baku tersebut telah terjadi penyempitan terhadap posisi tawar-menawar (*bargaining position*), sehingga eksistensi unsur “kata sepakat” di antara para pihak sebenarnya tidak terpenuhi.

---

<sup>39</sup> *Ibid.* hlm. 76

<sup>40</sup> *Ibid.*

Hondius mengemukakan bahwa syarat-syarat baku adalah :<sup>41</sup>

“Syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya lebih dahulu.”

Inti dari kontrak baku menurut Hondius adalah bahwa isi perjanjian itu tanpa dibicarakan dengan pihak lainnya, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya.

Menurut Mariam Darus Badruzaman menerjemahkan “kontrak baku”, baku berarti patokan, ukuran, acuan. Jika bahasa hukum dibakukan, berarti bahasa hukum itu ditentukan ukurannya, patokannya, standarnya sehingga memiliki arti tetap, yang dapat menjadi pegangan umum.<sup>42</sup> Inti dari kontrak baku menurut Mariam Darus badruzaman tentang *standart contract* adalah perjanjian yang telah dibakukan. Beliau juga mengemukakan tentang cirri-ciri kontrak baku, yaitu :<sup>43</sup>

1. isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
2. masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian;
3. terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian itu;
4. bentuk tertentu (tertulis);
5. dipersiapkan secara missal dan kolektif

<sup>41</sup> Hondius dalam Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 146

<sup>42</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, ALUMNI, Bandung, 1994, hlm. 46

<sup>43</sup> Mariam Darus Badruzaman dalam Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 146



Sutan Remy Sjahdeini memberikan pengertian tentang kontrak baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausul yang dibakukan oleh pemakainya dan pihak lainnya pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut tetapi klausul-klausulnya.<sup>44</sup>

Pada hakikatnya kontrak baku merupakan perjanjian yang telah distandarisasi isinya oleh pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur menerima isi perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian tersebut, tetapi apabila ia menolak, perjanjian itu dianggap tidak ada karena debitur tidak menandatangani perjanjian tersebut.

Dari uraian di atas, dapat dikemukakan unsur-unsur kontrak baku, yaitu :<sup>45</sup>

1. diatur oleh kreditur atau ekonomi kuat;
2. dalam bentuk sebuah formulir;
3. adanya klausul-klausul *eksonerasi* / pengecualian.

## 2. Latar Belakang Timbulnya Kontrak baku

Hondius mengemukakan tentang latar belakang timbulnya kontrak baku, bahwa model kontrak baku telah mempunyai sejarah ribuan tahun. Di Mesir dan Negara Dua Sungai dibuat tulisan-tulisan pertama, hampir pada saat yang sama

<sup>44</sup> Sutan Remy Sjahdeini dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerduta*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 146

<sup>45</sup> Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerduta*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 147

muncul syarat-syarat kontrak yang dibakukan pertama kali. Sesudah itu di banyak peradaban ada gejala untuk melepaskan formalism dari model-model kontrak yang ditetapkan oleh para rohaniawan. Sebaliknya kita melihat bahwa penggunaan syarat-syarat baku saat ini justru akan bertambah lagi.

Gras dan Pitlo mengemukakan latar belakang lahirnya kontrak baku.<sup>46</sup> Gras mengatakan bahwa kelahiran kontrak baku antara lain merupakan akibat dari perubahan susunan masyarakat. kontrak baku lazimnya dibuat oleh organisasi perusahaan-perusahaan. Menurut Pitlo latar belakang timbulnya kontrak baku adalah keadaan sosial dan ekonomi. Perusahaan yang besar, perusahaan semi pemerintah atau perusahaan-perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka menentukan syarat-syarat tertentu secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) yang pada umumnya mempunyai kedudukan atau ekonomi lemah, baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya hanya menerima apa yang disodorkan itu.

Menurut Taryana Sunandar, pembuatan perjanjian atau kontrak baku pada awalnya dilakukan oleh perusahaan secara individual, kemudian oleh asosiasi bisnis.<sup>47</sup>

Syarat utama suatu kontrak dapat disebut kontrak baku, yaitu kontrak harus digunakan secara luas, terutama dalam masyarakat bisnis (usaha). Dengan penggunaan kontrak baku ini, pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam penggunaan biaya, tenaga dan waktu.

---

<sup>46</sup> Mariam Darus Badruzaman dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 148

<sup>47</sup> Taryana Sunandar dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 149

Adapun Doktrin-Doktrin Hukum tentang Kontrak Baku :<sup>48</sup>

1. Doktrin Kontrak Baku An Sich

Dengan doktrin ini maka kontrak baku yang mengandung klausula yang berat sebelah tidak pantas untuk diperkenankan oleh hukum. Menurut doktrin ini, suatu kontrak yang dibuat oleh salah satu pihak di mana pihak lainnya tidak mempunyai atau terbatas kesempatan untuk bernegosiasi terhadap klausula-klausulanya, jika kontrak tersebut berat sebelah, maka kontrak tersebut atau sebagian kontrak tersebut batal demi hukum atau dapat dibatalkan.

2. Doktrin Kesepakatan Kehendak dari Para Pihak

Tidak adanya atau terbatasnya kesempatan bagi salah satu pihak untuk menegosiasikan klausula-klausula dalam kontrak baku tersebut, maka meskipun pihak tersebut akhirnya menandatangani kontraknya, masih disangsikan apakah isi kontrak tersebut benar ada kata sepakat darinya.

3. Doktrin Kontrak Tidak Boleh Bertentangan dengan kesusialaan

Jika suatu kontrak baku yang berat sebelah, baik dengan klausula eksemisi atau tidak, terlepas ada tidaknya unsur pengaruh tidak pantas, atau unsur penyalahgunaan keadaan, maka kontrak yang demikian dianggap bertentangan dengan kesusialaan, sehingga kontrak seperti itu dianggap batal demi hukum.

4. Doktrin Kontrak Tidak Boleh Bertentangan dengan Ketertiban Umum

Menurut KUHPerdata, suatu kontrak tidak boleh bertentangan dengan prinsip ketertiban umum. Jika ada klausula kontrak yang berat sebelah,

---

<sup>48</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua*, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 79-83



apalagi jika kontrak tersebut dipergunakan secara masal, seperti kontrak perbankan dengan nasabah, kontrak asuransi, kontrak kartu kredit, kontrak penyambungan telepon, kontrak pengangkutan dan lain-lain, maka klausula atau kontrak yang sangat berat sebelah tersebut sudah dapat dianggap bertentangan dengan ketertiban umum, sehingga klausula atau kontrak yang bersangkutan harus dianggap batal demi hukum.

KUHPerdata mengatur hal ini dalam pasal 1337.

5. Doktrin Ketidakadilan (*Unconscionability*)

Doktrin ketidakadilan mengajarkan bahwa suatu kontrak atau klausula dari suatu kontrak haruslah dinyatakan batal jika klausula tersebut sangat tidak adil bagi salah satu pihak, sehingga apabila dibiarkan, akan sangat menyentuh rasa keadilan atau suara hati dari masyarakat. Kontrak yang berat sebelah (baik dalam bentuk baku ataupun tidak) akan sangat merugikan salah satu pihak, dan oleh karenanya akan sangat menyentuh rasa keadilan masyarakat, menurut doktrin ini klausula demikian harus dinyatakan batal.

6. Doktrin Pengaruh Tidak Pantas (*Undue Influence*)

Suatu kontrak batal atau tidak dapat dibatalkan dengan alasan tidak tercapainya kesesuaian kehendak yang disebabkan adanya usaha oleh salah satu pihak, karena kedudukan khususnya yang lebih dominan dengan pihak lainnya dalam kontrak tersebut. Kedudukan khusus tersebut menggunakan cara-cara persuasif untuk mengambil keuntungan yang tidak *fair* dari pihak lainnya tersebut.

#### 7. Doktrin Kontrak Sesuai dengan Itikad Baik

Agar suatu kontrak sah maka hukum mensyaratkan agar kontrak tersebut dibuat dengan itikad baik, apabila dibuat tidak dengan itikad baik maka dapat dianggap batal demi hukum.

#### 8. Doktrin Kausa yang Halal

Jika suatu kontrak berat sebelah dengan unsur pengaruh tidak pantas, kontrak yang demikian dianggap dibuat dengan tidak itikad baik sehingga dianggap dibuat tidak dengan kausa yang legal.

#### 9. Prinsip Kontrak Sesuai dengan Asas Keadilan

Suatu kontrak baku yang sangat berat sebelah potensial juga dianggap bertentangan dengan asas keadilan.

#### 10. Doktrin Perlindungan Konsumen (*consumer protection*)

Bahwa pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku yang berat sebelah, yang juga merupakan pihak konsumen akan terlindungi kepentingannya oleh kaidah-kaidah hukum perlindungan konsumen.

#### 11. Doktrin Larangan terhadap Ketidakeadilan Substantif (*Substantive Unfairness*)

Kontrak baku yang isinya berat sebelah merupakan suatu kontrak yang tidak adil secara substantif, kontrak seperti ini menjadi sangat tidak layak.

#### 12. Doktrin Larangan terhadap Penipuan Konstruktif (*Constructive Fraud*)

Kontrak ditandatangani dengan kecenderungan salah satu pihak menipu pihak lain, meskipun belum sampai berarti sudah melakukan penipuan

tetapi sudah setara dengan penipuan atau melanggar kepercayaan yang diberikan oleh pihak lain.

### 3. Jenis-jenis Kontrak baku

Menurut Mariam Badruzaman kontrak baku dapat dibedakan menjadi :<sup>49</sup>

#### 1. Kontrak baku sepihak

Adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian tersebut. Pihak yang kuat disini yaitu pihak kreditur lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) yang lebih kuat yang menjadikan kedudukannya lebih dominan dibanding pihak lain.

#### 2. Kontrak baku timbal balik

Adalah kontrak baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya kontrak baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.

#### 3. Kontrak baku yang ditetapkan oleh pemerintah

Adalah kontrak baku yang mempunyai obyek berkaitan dengan hak-hak atas tanah (agrarian) misalnya formulir-formulir perjanjian berupa kontrak baku yang diatur dalam Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri tertanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977 berupa antara lain akta jual beli, akta hipotik model 1025055 dan sebagainya.

#### 4. Kontrak baku yang ditentukan di lingkungan Notaris atau Advokat

Terdapat perjanjian-perjanjian yang sejak awal mempunyai konsep guna memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang memerlukan bantuan

---

<sup>49</sup> Mariam Darus Badruzaman dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 156.



dari Notaris atau Advokad yang bersangkutan. Dalam kepustakaan Belanda jenis ini disebut *contract model*.

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai jenis perjanjian yang berlaku di Indonesia, maka jenis-jenis perjanjian yang dapat dikategorikan sebagai kontrak baku adalah ;<sup>50</sup>

1. kontrak baku yang dikenal dalam bidang pertambangan umum dan minyak gas bumi, seperti kontrak baku pada kontrak karya, kontrak *production sharing*, perjanjian karya perusahaan batu bara, kontrak bantuan teknis, dan lain-lain.
2. kontrak baku yang dikenal dalam praktek bisnis seperti kontrak baku dalam perjanjian leasing, sewa bali , *franchise* dan lain-lain.
3. kontrak baku yang dikenal dalam bidang perbankan, seperti perjanjian kredit bank, perjanjian bagi hasil pada bank syariah.
4. kontrak bakku yang dikenal dalam perjanjian pembiayaan non-bank, seperti perjanjian pembiayaan dengan pola bagi hasil pada perusahaan modal *ventura*, perjanjian pembiayaan konsumen.
5. kontrak baku yang dikenal dalam bidang asuransi seperti perjanjian asuransi yang dibuat oleh perusahaan asuransi.

#### **4. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Kontrak Baku**

Sebagaimana dikemukakan di atas, bahwa jenis kontrak baku yang hidup dan berkembang dalam masyarakat sangat banyak. Masing-masing jenis kontrak baku itu adalah berbeda para pihaknya. Misalnya dalam kontrak baku dalam bidang asuransi, para pihaknya adalah penanggung dan tertanggung. Pihak penanggung merupakan pihak yang telah menyiapkan substansi kontrak baku

---

<sup>50</sup> Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 157.

tersebut. Pihak tertanggung apabila menyetujui kontrak baku tersebut hanya tinggal menandatangani kontrak tersebut.

Dalam perjanjian kredit bank, para pihaknya adalah pemberi kredit dan penerima kredit. Pemberi kredit adalah lembaga atau orang yang memberikan atau menyalurkan kredit kepada penerima kredit. Penerima kredit adalah orang yang menerima kredit dari pemberi kredit.<sup>51</sup> Sedangkan dalam kontrak baku jasa telekomunikasi para pihaknya adalah P.T. TELKOM dan pelanggan. P.T. TELKOM sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa telekomunikasi bagi pelanggan, sedangkan pelanggan merupakan pihak yang menggunakan jasa telekomunikasi tersebut. Pihak P.T. TELKOM telah menyiapkan kontrak baku tersebut, sementara pihak pelanggan yang menyetujui kontrak baku tersebut hanya tinggal menyetujui kontrak tersebut.

Berdasarkan penjelasan mengenai pihak-pihak dalam kontrak baku di atas, dapat dikatakan bahwa pihak yang sangat berperan dalam menentukan kontrak baku atau kontrak standar adalah pihak ekonomi kuat. Pihak ekonomi kuat inilah yang menyusun klausul-klausulnya. Sedangkan pihak ekonomi lemah pada umumnya hanya menyetujui apa yang disodorkan padanya.

#### **5. Ketentuan Kontrak Baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Kontrak baku merupakan perjanjian yang ditetapkan secara sepihak oleh (P.T. Telkom) sebagai pelaku usaha sehingga pihak lain (pelanggan) hanya memiliki dua pilihan antara menyetujui atautkah menolaknya. Adanya unsur pilihan tersebut oleh sementara pihak dikatakan bahwa perjanjian bakku tidaklah

---

<sup>51</sup> Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 158

melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1320 jo 1338 KUHPerdara) karena bagaimanapun pihak konsumen (pelanggan P.T. Telkom) masih diberi hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (*leave it*). Jika ada yang perlu dikawatirkan dengan kehadiran kontrak baku tidak lain karena dicantumkan klausula eksonorasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut<sup>52</sup> yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang mestinya dibebankan kepada pihak produsen (P.T. Telkom).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak ditemui istilah klausula eksonorasi melainkan yang ada adalah istilah “klausula baku” dimana Pasal 1 Angka (10) mendefinisikan sebagai :

“Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

Pasal 18 UUPK menerangkan lebih jauh tentang ketentuan pencantuman klausula baku sebagai berikut :

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 tanggungjawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan 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;

---

<sup>52</sup> Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, P.T. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 122.



- 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 belinya;
  - 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.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
  3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh 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.

#### **6. Kekuatan Mengikat Kontrak Baku**

Dalam kontrak baku telah ditentukan klausula-klausulanya oleh salah satu pihak saja. Persoalannya kini adalah apakah dengan adanya klausula-klausula yang dibuat oleh salah satu pihak tersebut, kontrak tersebut mempunyai kekuatan mengikat. Beberapa pakar mempunyai pandangan mengenai kekuatan mengikat kontrak baku tersebut.

Menurut Zeylemaker berpendapat bahwa orang mau, karena orang merasa takluk kepada satu pengaturan yang aman, disusun secara ahli dan tidak sepihak, atau karena orang tidak dapat berbuat lain daripada takluk, tetapi orang mau dan orang tahu bahwa orang mau.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Sudikno Mertokusumo dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 172

Namun, menurut Stein berpendapat bahwa pihak peserta lain sama sekali tidak mau takluk kepada syarat-syarat yang tidak menguntungkan dia, melainkan kepada klausul yang pantas. Stein juga mengatakan bahwa kebutuhan praktis dari lalu lintas hukum memaksa satu kesimpulan bahwa pihak lain terikat pada semua syarat-syarat, tanpa mempertimbangkan apakah ia mengetahui syarat-syarat itu ia dapat mengetahuinya.<sup>54</sup>

Hondius berpendapat bahwa dua konstruksi itu tidak meyakinkan. Pendapat Zeylemaker memang dapat dipakai sebagai dasar pengikatan, tetapi hanya dengan syarat bahwa hal itu dilengkapi dengan alasan kepercayaan. Hal ini mengandung arti penandatanganan hanya ada nilai dalam kerangka pembicaraan, penandatanganan tidak hanya mengikat kalau ia mau, juga jika ia sepanjang telah menciptakan kepercayaan pada pihak peserta lain dengan cara dapat memperhitungkan, bahwa ia mau terikat.<sup>55</sup>

Pandangan lain berpendapat bahwa kontrak baku bukan merupakan perjanjian karena bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Menurut Sluijter mengatakan bahwa kontrak baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha di dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particulierre wet-gever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang dan bukan perjanjian.<sup>56</sup>

Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa perbedaan posisi para pihak ketika kontrak baku diadakan tidak memberikan kesempatan pada debitur mengadakan “*real bargaining*” dengan pengusaha (kreditur). Debitur tidak

---

<sup>54</sup> *Ibid.* hlm. 173

<sup>55</sup> Hondius dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 173

<sup>56</sup> Mariam Darus Badruzaman dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 173

mempunyai kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya dalam menentukan isi perjanjian. Karena itu kontrak baku tidak memenuhi elemen yang dikehendaki Pasal 1320 KUHPerdato jo Pasal 1338 KUHPerdato.<sup>57</sup>

Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa keabsahan kontrak baku tidak perlu dipersoalkan oleh karena kontrak baku eksistensinya sudah merupakan kenyataan, yaitu dengan telah dipakainya kontrak baku secara meluas dalam duania bisnis sejak lebih dari 80 tahun lamanya. Kenyataan itu terbentuk karena kontrak baku memang lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Dunia bisnis tidak dapat berlangsung tanpa kontrak baku. Kontrak baku dibutuhkan oleh dan karena itu diterima oleh masyarakat.<sup>58</sup>

Dari beberapa pendapat mengenai kekuatan mengikat kontrak baku ini, Salim HS. Menitikberatkan kekuatan mengikat kontrak karena kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Masyarakat pada dasarnya menginginkan hal-hal yang bersifat pragmatis, artinya bahwa dengan menandatangani kontrak baku tersebut ia akan segera mendapatkan sesuatu yang diinginkannya tanpa memerlukan waktu yang lama.<sup>59</sup>

## **D. P.T. Telkom dan Pelanggan Telepon Tetap**

### **1. Sekilas Tentang P.T. Telkom**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (InfoComm) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang

<sup>57</sup> *Ibid.* hlm. 174

<sup>58</sup> Sutan Remy Sjahdeini dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdato*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 174.

<sup>59</sup> Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdato*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 174



terbesar di Indonesia. TELKOM (yang selanjutnya disebut juga Perseroan atau Perusahaan) menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data dan internet, network dan interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.<sup>60</sup>

Sampai dengan 31 Desember 2006 jumlah pelanggan TELKOM sebanyak 48,5 juta pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,7 juta, pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 4,2 juta pelanggan dan 35,6 juta pelanggan jasa telepon bergerak. Pertumbuhan jumlah pelanggan TELKOM di tahun 2006 sebanyak 30,73% telah mendorong kenaikan Pendapatan Usaha TELKOM dalam tahun 2006 sebesar 23% dibanding tahun 2005.<sup>61</sup>

Sejalan dengan visi TELKOM untuk menjadi perusahaan InfoComm terkemuka di kawasan regional serta mewujudkan TELKOM Goal 3010 maka berbagai upaya telah dilakukan TELKOM untuk tetap unggul dan leading pada seluruh produk dan layanan.

Hasil upaya tersebut tercermin dari market share produk dan layanan yang unggul di antara para pemain telekomunikasi. Selama tahun 2006 TELKOM telah menerima beberapa penghargaan baik dari dalam maupun luar negeri, di antaranya The Best Value Creator, The Best of Performance Excellence Achievement, Asia's Best Companies 2006 Award dari Majalah Finance Asia.

---

<sup>60</sup> [www.telkom.com](http://www.telkom.com)

<sup>61</sup> *Ibid.*

Saham TELKOM per 31 Desember 2006 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (51,19%) dan pemegang saham publik (48,81%), yang terdiri dari investor asing (45,54%) dan investor lokal (3,27%). Sementara itu harga saham TELKOM di Bursa Efek Jakarta selama tahun 2006 telah meningkat sebesar 71,2% dari Rp 5.900,- menjadi Rp 10.100,-. Kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir 2006 sebesar USD 22,6 miliar.<sup>62</sup>

P.T. Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dan dalam negeri. Saat ini P.T. Telkom adalah satu-satunya penyedia jasa telekomunikasi saluran tetap (*fixed line*) di Indonesia.

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk dan/atau jasa tersebut. Sedangkan pelanggan telepon tetap adalah orang yang menggunakan serta memanfaatkan jasa telekomunikasi berupa sambungan telepon tetap (*fixed line*) dari P.T. Telkom.

## **2. Hak dan Kewajiban P.T. Telkom**

### **2.1. Hak P.T. Telkom**

Berdasarkan kontrak berlangganan Telepon diatur mengenai Hak-Hak dari P.T. Telkom antara lain :<sup>63</sup>

- a. Mengadakan perubahan jaringan akses dan/atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
- b. Menerima pembayaran secara tepat waktu dari pelanggan sesuai dengan tagihan.

---

<sup>62</sup> *Ibid.*

<sup>63</sup> Kontrak Berlangganan Telepon antara P.T. Telkom dan Pelanggan Telepon Tetap

- c. Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan pelanggan, jika secara teknis dan administrative tidak dimungkinkan.
- d. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- e. Mengenakan sanksi kepada pelanggan.

## 2.2. Kewajiban P.T. Telkom

Berdasarkan kontrak berlangganan Telepon diatur mengenai Kewajiban dari P.T. Telkom antara lain :<sup>64</sup>

- a. Memberi pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada pelanggan.
- b. Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.
- c. Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim.
- d. Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.
- e. Memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan melalui media massa sebelum berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur / buku tarif.
- f. Menyediakan brosur, leaflet, catalog produk, atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan-layanan yang disediakan.
- g. Memberikan kompensasi atau ganti rugi jika jaminan tingkat layanan tidak dipenuhi.
- h. Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh pelanggan.

## 3. Hak dan Kewajiban Pelanggan Telepon Tetap

### 3.1. Hak Pelanggan Telepon Tetap

Berdasarkan kontrak berlangganan Telepon diatur mengenai Hak-Hak dari Pelanggan Telepon Tetap antara lain :<sup>65</sup>

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik dan jujur dari TELKOM
- b. Mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari TELKOM sekurang-kurangnya melalui brosur, surat kabar, papan pengumuman atau mass media lainnya.

---

<sup>64</sup> *Ibid.*

<sup>65</sup> *Ibid.*



- c. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) sesuai dengan brosur, serta katalog yang disediakan TELKOM.
- d. Mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*) tidak dipenuhi oleh TELKOM.
- e. Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa tarif komunikasi (*info billing*)
- f. Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan.
- g. Manarima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

### **3.2. Kewajiban Pelanggan Telepon Tetap**

Berdasarkan kontrak berlangganan Telepon diatur mengenai Kewajiban dari Pelanggan Telepon Tetap antara lain :<sup>66</sup>

- a. Membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, mutasi, IKR, fasilitas/fitur dan biaya lainnya sesuai permintaan pelanggan).
- b. Menyediakan instalasi pelanggan atas biaya pelanggan.
- c. Membayar biaya jaringan dan atau jasa telekomunikasi tetap pada waktunya sesuai tagihan TELKOM.
- d. Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi pelanggan guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- e. Memelihara instalasi pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan kepada pihak lain.
- f. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan / kerusakan.
- g. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah tangan hak, tanggung jawab dan atau kewajiban pelanggan pada pihak lain.
- h. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak ini.
- i. Mempunyai itikat baik dalam melaksanakan kontrak ini.

## **4. Hubungan Hukum Antara P.T. Telkom dan Pelanggan Telepon Tetap**

Hubungan antara P.T.Telkom dengan pelanggan telepon adalah bersifat kontraktual (pasal 1313 KUHPdata) dan merupakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan serta saling tergantung satu dengan yang lainnya. P.T. Telkom sebagai perusahaan yang menjual dan menyediakan jaringan, pulsa serta

---

<sup>66</sup> *Ibid.*

jasa-jasa lainnya, sedangkan pelanggan selaku konsumen atau pengguna produk dan atau jasa dari P.T. Telkom yang selalu memerlukannya dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya, terlebih lagi saat ini komunikasi sudah menjadi kebutuhan primer bagi manusia.

Hubungan antara P.T. Telkom dengan pelanggan telepon berawal sejak ditandatanganinya Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, dimana didalamnya terdapat beberapa butir pasal yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab dan bahkan larangan bagi keduanya. Hal ini sesuai dengan asas konsesualisme dimana perjanjian itu mengikat bagi kedua pihak setelah adanya kesepakatan bersama.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Normatif, yaitu jenis penelitian yang menitikberatkan pada peraturan yang berlaku dan teori-teori yang ada dalam ilmu hukum. Dengan menggunakan jenis penelitian ini, permasalahan yang dibahas akan dikaji melalui sejumlah peraturan perundang-undangan, doktrin-doktrin dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan pada Kontrak baku dari P.T. Telkom tentang perubahan jaringan akses yang mengikat sebagai Undang-Undang bagi para pihak tersebut dianalisis kesesuaiannya dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

##### B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian Normatif, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*).<sup>67</sup> Pendekatan perundang-undangan ini melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan tema sentral penelitian yakni berkenaan dengan peraturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf g mengenai klausula baku dengan kontrak baku mengenai perubahan jaringan akses dari P.T. Telkom.

---

<sup>67</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007, hlm. 295



Selain itu, penelitian ini juga mempergunakan pendekatan kasus (*Case Approach*).<sup>68</sup> Pendekatan kasus dalam penelitian normative bertujuan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktek hukum. Pendekatan kasus ini melakukan pengkajian tentang kasus yang merupakan tema sentral dalam penelitian ini yaitu mengenai adanya penggantian jaringan akses dari telepon telepon kabel menjadi Flexi home.

### C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

#### a. Jenis Bahan Hukum

Seluruh data yang diambil dalam penelitian ini merupakan data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka. Di dalam penelitian hukum, data sekunder mencakup :

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan yang bersumber dari peraturan hukum yang mengikat yang berkaitan dengan masalah yang dikemukakan dan terdiri atas :

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), khususnya pasal-pasal berikut :

- 1) Pasal 1234 KUHPperdata
- 2) Pasal 1313 KUHPperdata
- 3) Pasal 1320 KUHPperdata
- 4) Pasal 1332 KUHPperdata
- 5) Pasal 1337 KUHPperdata
- 6) Pasal 1338 KUHPperdata
- 7) Pasal 1365 KUHPperdata

---

<sup>68</sup> *Ibid.* hlm.321.

- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada :
    - 1) Pasal 18
    - 2) Pasal 62 ayat (1)
  - c. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi P.T. Telkon dengan Pelanggan
  - d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yaitu pada :
    - 1) Pasal 32 ayat (1)
    - 2) Pasal 52
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder terdiri dari :
- a. Pendapat para ahli dan sarjana hukum (doktrin-doktrin) yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, yang tertulis dalam artikel di majalah, surat kabar, jurnal dan internet.
  - b. Informasi dari televisi, surat kabar, majalah, jurnal dan internet.
  - c. Data-data dari peneliti hukum sebelumnya yang menunjang penelitian ini.
  - d. Data-data melalui wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.
3. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier berupa :

- a. Kamus Besar Bahasa Indonesia
  - b. Kamus Bahasa Inggris
  - c. Kamus Hukum
- b. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang terdiri dari berbagai sumber diperoleh dari studi pustaka dan studi dokumentasi melalui hasil penelusuran pustaka di Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum (PDIH) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya dan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya serta Perpustakaan Kota Malang, surat kabar, majalah serta browsing melalui internet terkait dengan permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna telepon kabel dengan adanya penggantian telepon kabel menjadi flexi home.

#### **D. Teknik Memperoleh Bahan Hukum**

Dalam penelitian ini, bahan hukum diperoleh dengan cara studi pustaka dan studi dokumentasi. Studi pustaka melalui penelusuran bahan pustaka, dengan mempelajari dan mengutip data dari sumber yang ada, berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna telepon kabel dengan adanya penggantian jaringan akses telepon kabel menjadi flexi home menurut pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi dokumen untuk mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna telepon kabel dengan adanya penggantian jaringan akses telepon kabel menjadi flexi home menurut pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



### E. Teknik Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang diperoleh selanjutnya akan diteliti menggunakan metode *Interpretasi* (penafsiran pasal-pasal dalam perundang-undangan), yaitu dengan menggunakan metode Interpretasi Gramatikal, yaitu merumuskan suatu aturan perundang-undangan atau suatu perjanjian seharusnya menggunakan bahasa yang dipahami oleh masyarakat yang menjadi tujuan pengaturan hukum tersebut atau para pihak yang terkait dengan pembuatan suatu teks perjanjian.<sup>69</sup> yang kemudian dikemukakan secara deskriptif kualitatif. Dengan cara menafsirkan dan menganalisis pasal-pasal yang berkaitan dengan kontrak baku dari P.T. Telkom tentang penggantian jaringan akses sesuai dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, beserta pemikiran-pemikiran para pakar hukum yang terdapat dalam tulisan atau karya ilmiah ataupun dalam dokumen yang terkait dengan perlindungan hukum.

### F. Definisi Konseptual

- a. P.T. Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dan dalam negeri.
- b. Konsumen Jasa Telekomunikasi adalah pengguna atau pemakai produk dan jasa telekomunikasi berupa sambungan tetap (*fixed line*) yang disediakan oleh P.T. Telkom dengan kewajiban membayar tagihan. Pelanggan adalah Badan Hukum atau perorangan yang telah

---

<sup>69</sup> *Ibid.* hal. 220

menandatangani kontrak dengan P.T. Telkom untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.

- c. Perlindungan hukum adalah segala upaya pemerintah dalam menjamin penegakan dan kepastian hukum, baik dalam lingkungan pemerintah ataupun lingkungan masyarakat dengan senantiasa mengutamakan kepentingan rakyat.
- d. Flexi Home adalah layanan flexi untuk perumahan atau kantor dilayani menggunakan terminal fixed berbasis nomor esn, tarif aktivasi, abonemen dan biaya pemakaian (*usage*) sama dengan tarif telepon rumah / PSTN (*Public Switch Telephon Network*) atau layanan jaringan digital terpadu.
- e. Telepon kabel / Sarana Telekomunikasi WLL (*Wireless Local Loop*) adalah jaringan simpul local radio yang biasanya berfungsi sebagai jaringan akses ke pelanggan, sebagai pengganti jaringan kabel sekunder pada telepon kabel. Salah satu keunggulan pemakaian WLL adalah kecepatan penggelaran layanan, karena tidak harus menggelar kabel sebagai penghubung, dan masih mempunyai kemampuan mobilitas yang amat terbatas.<sup>70</sup>
- f. Kontrak Baku adalah kontrak tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah dicetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya

---

<sup>70</sup> Nurain Silalahi, *Layanan Informasi dan Telekomunikasi-Mobil Nirkabel*, P.T. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, hlm. 45-49.

mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut.

Kontrak Berlangganan Saluran Sambungan Telekomunikasi adalah Kontrak perjanjian yang dibuat oleh dan antara P.T. Telekomunikasi Indonesia dengan Pelanggan / Konsumen Jasa Telekomunikasi untuk berlangganan sambungan telekomunikasi.

- g. Jaringan Akses adalah jaringan atau saluran Telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi P.T. Telkom dengan instalasi pelanggan, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat radio akses (*radio subnsbsets*) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Terbatas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU).



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Kontrak Baku P.T. Telkom dengan Konsumen Jasa Telekomunikasi tentang Perubahan Jaringan Akses

Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak dalam hal membuat perjanjian (*beginsel der contracts vrijheid*). Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 KUHPerdara yang menerangkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Seperti telah diketahui bahwa kebebasan berkontrak merupakan refleksi dari perkembangan faham pasar bebas yang dipelopori oleh Adam Smith yang didasarkan atas pemikitan ajaran alam yang menyatakan bahwa manusia adalah bagian dari alam dan sebagai manusia yang rasional dan cerdas ia dapat bertindak sesuai dengan keinginan hatinya. Asas moral dan keadilan berada di atas semua hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah, apabila terdapat undang-undang yang tidak sejalan dengan hukum alam maka undang-undang tersebut adalah tidak sah. Menurut Adam Smith bahwa hal yang terbaik adalah membiarkan proses ekonomi berjalan sebagaimana adanya, timbul secara spontan dan tanpa halangan, serta tanpa campur tangan penguasa. Penguasa yang baik adalah penguasa yang mengatur sedikit dan apabila kendali-kendali penguasa dikurangi hingga batas minimum maka akan tercipta duatu persaingan di antara manusia-manusia yang bebas.

Sejauh dengan yang berhubungan dengan kebebasan berkontrak, Bentham menyatakan bahwa ukuran yang menjadi patokan dalam hubungannya dengan kebebasan berkontrak adalah bahwa tidak seorangpun yang bertindak bebas dapat dihalangi hanya karena memiliki *bargaining position* untuk dapat memperoleh uang untuk memenuhi kebutuhannya dan tidak seorangpun sebagai para pihak dalam suatu perjanjian dapat dihalangi untuk bertindak bebas memenuhi hal tersebut asalkan pihak yang lain dapat menyetujui syarat-syarat perjanjian tersebut sebagai hal yang patut untuk diterima. Menurutnya bahwa tidak seorangpun dapat mengetahui apa yang baik untuk kepentingan dirinya kecuali dirinya sendiri. Pembatasan terhadap kebebasan berkontrak merupakan pembatasan terhadap kebebasan berkontrak tersebut dan pemerintah tidak boleh ikut campur terhadap hal-hal yang pemerintah sendiri tidak mengetahuinya.

Asas kebebasan berkontrak mempunyai kedudukan penting dalam hukum perjanjian, karena memiliki makna bahwa pada dasarnya setiap orang mempunyai kebebasan untuk menentukan isi perjanjian dan dengan siapa ia hendak membuat perjanjian tersebut. Setiap orang mempunyai kebebasan memperjanjikan apa saja kecuali terhadap hal-hal yang secara nyata dilarang oleh Undang-Undang. Idealnya, suatu perjanjian yang dilandaskan pada asas kebebasan berkontrak menempatkan para pihaknya pada posisi "*bargaining power*" yang seimbang, menempatkan kedudukan para pihaknya mitra dan bukan lawan janji.

Kontrak atau perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>71</sup> Selain itu, kontrak juga dapat diartikan suatu hubungan hukum kekayaan

---

<sup>71</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, P.T. Alumni, Bandung, 1984, hlm. 1

antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan para pihak lain untuk melaksanakan prestasi.<sup>72</sup> Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa kontrak berisikan janji-janji yang sebelumnya telah disetujui, yaitu berupa hak dan kewajiban yang melekat pada para pihak yang membuatnya dalam bentuk tertulis maupun lisan. Jika kontrak dalam bentuk tertulis, kontrak itu akan lebih berfungsi untuk menjamin kepastian hukum.<sup>73</sup>

Dewasa ini perjanjian seringkali dilakukan dalam bentuk kontrak baku (*standard contract*), dimana sifatnya membatasi asas kebebasan berkontrak. Adanya kebebasan ini sangat berkaitan dengan kepentingan umum agar kontrak baku itu diatur dalam undang-undang atau setidaknya diawasi pemerintah.

Latar belakang tumbuhnya kontrak baku disebabkan karena keadaan sosial ekonomi, dimana perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka dan ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, dan hanya menerima apa yang disodorkan. Pemakaian kontrak baku tersebut sedikit banyaknya telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, dan khususnya pada aspek hukum perjanjian.

<sup>72</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, P.T. Alumni, Bandung, 1982, hlm. 3

<sup>73</sup> Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.



## 1. Analisis Kontrak Baku P.T. Telkom Ditinjau dari Hukum Perjanjian

Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (kontrak berlangganan) merupakan kontrak baku antara P.T. Telkom dengan pelanggan, kontrak berlangganan ini adalah salah satu contoh bentuk perjanjian yang ada pada saat ini yang lahir tidak terlepas dari adanya asas kebebasan berkontrak. Kebebasan berkontrak menghendaki adanya kedudukan yang seimbang bagi para pihaknya dalam pembuatan suatu perjanjian. Kontrak baku berlangganan telekomunikasi ini pada umumnya dibuat secara sepihak dalam bentuk *standard contract* oleh P.T. Telkom. Standar kontrak tersebut tentunya dimana dalam pembuatannya dilandasi dengan kebebasan berkontrak ini harus memenuhi pembatasan yang diatur dalam peraturan perundangan yang berlaku agar tidak merugikan pihak lain yang dalam hal ini adalah pelanggan.

Kontrak berlangganan ini berisi klausula-klausula yang isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh P.T. Telkom yang dalam hal ini adalah sebagai pelaku usaha yang menyediakan pelayanan jasa telekomunikasi. Kontrak berlangganan ini terdiri dari 13 ayat yang mengatur tentang perjanjian antara P.T. Telkom dengan pelanggan. Pasal-pasal yang terdapat di dalam kontrak berlangganan tersebut adalah mengatur hal-hal sebagai berikut :

1. Pengertian
2. Kewajiban, Hak, Tanggung jawab dan Larangan Bagi Pelanggan
3. Kewajiban, Hak dan Larangan bagi P.T. Telkom
4. Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi
5. Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggung jawab P.T. Telkom

6. Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi
7. Klaim tagihan
8. Sanksi
9. Force Majeure
10. Ketentuan Yang Dipisahkan (*Severability*)
11. Pengakhiran Kontrak
12. Penyelesaian Perselisihan
13. Lain-Lain.

Dari pasal-pasal yang terdapat dalam kontrak baku P.T. Telkom di atas, pasal 3 mengenai kewajiban, hak dan larangan bagi P.T. Telkom serta pasal 5 mengenai ganti rugi dan pembatasan tanggung jawab P.T. Telkom yang akan dianalisis berdasarkan hukum perjanjian dan undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu, pasal-pasal tersebut juga akan dianalisis mengenai perlindungan hukum baik secara preventif maupun perlindungan hukum secara represif.

Kontrak Baku merupakan suatu kontrak tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah dicetak (*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 klausula-klausulanya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk

menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.<sup>74</sup>

Segala ketentuan yang terdapat pada kontrak berlangganan tersebut yang telah dijabarkan dalam pasal-pasal ini ditentukan dan ditetapkan oleh P.T. Telkom. Pelanggan yang ingin menggunakan produk dari P.T. Telkom untuk mempergunakan jasa telekomunikasi ini hanya dapat menentukan apakah menyetujui kontrak berlangganan tersebut atau tidak. Apabila pelanggan menyetujui kontrak berlangganan yang telah ditetapkan oleh P.T. Telkom ini maka pelanggan harus menandatangani kontrak berlangganan tersebut dan harus bertanggung jawab atas segala akibat yang ditimbulkan dari kontrak ini. Sebaliknya apabila pelanggan tidak menyetujui kontrak berlangganan yang ditentukan oleh P.T. Telkom ini, maka ia tidak perlu untuk menandatangani dan tidak diberikan tanggung jawab atas tidak diterimanya kontrak ini. Keadaan yang demikian inilah yang dinamakan dengan “*take it or leave it*”,<sup>75</sup> dimana pihak yang disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan hanya berada dalam keadaan menerima atau menolak kontrak baku tersebut.

Mengingat masalah asas kebebasan berkontrak dalam kaitannya dengan kontrak baku ini, maka terlebih dahulu harus dikaitkan dengan Hukum Perjanjian atau Hukum Kontrak sebagai subsistem dari sistem Hukum Nasional. Kebebasan berkontrak adalah salah satu asas dari Hukum Kontrak dan ia tidak berdiri sendiri. Maksudnya adalah bahwa maknanya hanya dapat ditentukan setelah kita

---

<sup>74</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua*, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 76

<sup>75</sup> *Ibid.*



memahami posisinya yang seimbang dalam kaitan dengan asas-asas Hukum Kontrak yang lain, yang secara menyeluruh asas-asas ini merupakan sebuah pilar atau landasan dari hukum kontrak.

Menurut hal tersebut, dapat dikatakan bahwa asas kebebasan berkontrak tidak mempunyai arti tidak terbatas, tetapi asas kebebasan berkontrak tersebut terbatas oleh tanggung jawab para pihak. Oleh karena itu, menurut Mariam Darus Badruzaman kebebasan berkontrak sebagai asas diberi sifat “asas kebebasan kontrak yang bertanggung jawab”.<sup>76</sup> Dimana asas ini mendukung kedudukan yang seimbang di antara para pihak, sehingga kontrak tersebut akan berjalan dengan stabil dan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

Kebebasan berkontrak menghendaki adanya kedudukan yang seimbang bagi para pihak dalam pembuatan perjanjian. Kontrak berlangganan yang pada umumnya telah ditentukan secara *standart contract* oleh P.T. Telkom ini tentunya dilakukan menurut asas kebebasan berkontrak. Namun, dalam penerapannya nantinya asas kebebasan berkontrak ini harus memenuhi pembatasan-pembatasan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku agar tidak merugikan pihak lain yang dalam hal ini adalah pelanggan. Pembatasan-pembatasan dalam peraturan perundang-undangan antara lain sebagai berikut :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

- a. Pasal 1338

- (1) semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya

---

<sup>76</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, ALUMNI, Bandung, 1994, hlm.45

(2) suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

(3) suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

b. Pasal 1337

Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.

c. Pasal 1320

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

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

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

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 tanggungjawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan 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 pembebanan 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 pengungkapannya sulit dimengerti.
  - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh 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.



Menurut pasal 1338 KUHPerdota mengenai asas itikad baik ini mempunyai daya kerja tidak hanya pada saat perjanjian dilaksanakan saja, namun sudah mulai bekerja pada saat perjanjian tersebut dibuat. Itikad baik mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak dalam membuat suatu perjanjian tidak dapat diwujudkan menurut sekehendak hatinya melainkan dibatasi oleh itikad baiknya sendiri. Namun, ketentuan Pasal 1338 KUHPerdota ini kini tidak lagi berlaku sepenuhnya setidaknya-tidaknya ada alasan lain di luar undang-undang yang menyebabkan seseorang tidak lagi terikat pada apa-apa yang telah diperjanjikan.

Menurut ketentuan pasal 1320 KUHPerdota yang mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian menjelaskan bahwa :

1. Suatu perjanjian atau kontrak tidak sah apabila dibuat tanpa adanya konsensus atau sepakat dari para pihak yang membuatnya. Hal ini membuktikan dalam hukum perjanjian dikuasai asas konsensualisme, yaitu bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi perjanjian dibatasi oleh kata sepakat pihak lainnya yang berarti bahwa keabsahan berkontrak dibatasi oleh asas konsensualisme.
2. Kebebasan orang untuk membuat perjanjian dibatasi oleh kecakapannya untuk membuat perjanjian. Bagi seseorang yang menurut undang-undang tidak cakap membuat perjanjian menjadikannya sama sekali tidak mempunyai keabsahan untuk membuat perjanjian.
3. Orang yang belum dewasa dan orang yang diletakkan di bawah pengampuan tidak mempunyai kecakapan untuk membuat perjanjian.
4. Para pihak yang tidak bebas membuat perjanjian menyangkut causa yang dilarang oleh undang-undang, kesusilaan, maupun ketertiban umum.

Perjanjian yang dibuat dengan causa yang bertentangan dengan hal-hal tersebut menjadikannya tidak sah.

Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1332 ini menjelaskan tentang pembatasan kontrak baku mengenai obyek perjanjian dari kontrak baku tersebut. Hal ini berarti bahwa orang tidak bebas menjanjikan setiap barang sebagai obyek perjanjian melainkan terbatas pada barang-barang yang memiliki nilai ekonomis semata.

Pembatasan mengenai kontrak baku juga diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ini mengatur mengenai pencantuman klausula baku dalam setiap perjanjian, pencantuman klausula baku diperbolehkan asalkan tidak bertentangan dengan ketentuan pasal 18 ini yang mengatur mengenai larangan-larangan bagi setiap pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasanya dengan mencantumkan klausula baku. Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Berdasarkan uraian tentang asas kebebasan berkontrak pada kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara P.T. Telkom dengan pelanggan, asas kebebasan berkontrak pada kontrak baku, dan asas kebebasan berkontrak pada perjanjian pada umumnya ini dapat disimpulkan bahwa asas kebebasan berkontrak yang ada pada kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara P.T. Telkom dengan pelanggan adalah telah sesuai dengan hukum perjanjian pada umumnya. Hal ini dapat dilihat mulai dari pelanggan mengikatkan dirinya kepada kontrak berlangganan ini, dimana pada saat P.T. Telkom menyodorkan kontrak berlangganan yang di dalamnya berisi klausula-klausula

kontrak baku kemudian pelanggan menandatangani kontrak berlangganan tersebut. Pelanggan dalam hal ini sepakat untuk melakukan sebuah kontrak dengan P.T. Telkom, dengan kata lain bahwa unsur “sepakat” yang merupakan salah satu syarat sahnya perjanjian dapat terpenuhi. Asas konsensualisme dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi ini dapat terpenuhi karena kontrak baku yang telah dibuat oleh P.T. Telkom tersebut telah ditandatangani oleh pelanggan. Maka jelas kata sepakat dari pihak lain yang merupakan pembatasan asas kebebasan berkontrak telah terpenuhi.

## **2. Permasalahan Hukum dalam Kontrak Baku P.T. Telkom Mengenai Perubahan Jaringan Akses.**

Kontrak Berlangganan Saluran Sambungan Telekomunikasi adalah Kontrak perjanjian yang dibuat oleh P.T. Telkom dengan Pelanggan / Konsumen Jasa Telekomunikasi untuk berlangganan sambungan telekomunikasi. P.T. Telkom merupakan pelaku usaha yang menawarkan pelayanan Jasa dibidang Telekomunikasi kepada pelanggan. Jenis kegiatan produksi yang dilakukan P.T. Telkom adalah berupa penjualan produk dan pelayanan jasa. Dalam menjalankan kegiatan usahanya tersebut, P.T. Telkom berhubungan dengan pihak konsumen yang dalam hal ini adalah pelanggan.

Hubungan antara P.T. Telkom dengan pelanggan telepon adalah bersifat kontraktual (pasal 1313 KUHPdata) dan merupakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan serta saling tergantung satu dengan yang lainnya. P.T. Telkom sebagai perusahaan yang menjual dan menyediakan jaringan, pulsa serta jasa-jasa lainnya, sedangkan pelanggan selaku konsumen atau pengguna produk dan atau jasa dari P.T. Telkom yang selalu memerlukannya dalam usaha



memenuhi kebutuhan hidupnya, terlebih lagi saat ini komunikasi sudah menjadi kebutuhan primer bagi manusia.

Hubungan antara P.T. Telkom dengan pelanggan telepon berawal sejak ditandatanganinya Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, dimana didalamnya terdapat beberapa butir pasal yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab dan bahkan larangan bagi keduanya. Hal ini sesuai dengan asas konsesualisme dimana perjanjian itu mengikat bagi kedua pihak setelah adanya kesepakatan bersama.

Baru-baru ini P.T. Telkom mengadakan sebuah program migrasi dari pelanggan yang semula menggunakan telepon kabel diganti dengan Flexi home. Program migrasi tersebut telah dilakukan di daerah Donowarih Karangploso Malang. Selain itu wilayah tersebut, penggantian ini juga dilakukan di beberapa wilayah lainnya. Adapun wilayah-wilayah lain yang telah mengalami penggantian antara lain : Batu (termasuk Tawangargo dan Donowarih), Kepanjen, Blitar.

Migrasi ini adalah salah satu bentuk perubahan jaringan akses yang dilakukan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan. Di dalam kontrak berlangganan dijelaskan bahwa Jaringan Akses adalah jaringan atau saluran Telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi P.T. Telkom dengan instalasi pelanggan, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat radio akses (*radio subnsenbsets*) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Terbatas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU). Dengan adanya penggantian dari telepon kabel menjadi Flexi home ini, maka telah terjadi perubahan jaringan akses.

Tetapi, apabila kita melihat pada klausula yang terdapat pada kontrak berlangganan P.T. Telkom ini salah satu klausula Pasal 3.3.1 yang mengatur tentang larangan bagi P.T. Telkom menjelaskan bahwa :

”TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.1.

Apabila kita melihat isi dari klausula Pasal 3.3.1 ini, maka yang ada adalah bahwa perubahan jaringan akses yang dilakukan oleh P.T. Telkom terutama pada program migrasi dari telepon kabel menjadi Flexi home ini adalah sebuah pelanggaran terhadap isi klausula dalam kontrak berlangganan tersebut. Adanya pelanggaran kontrak ini adalah bahwa jelas-jelas dalam kontrak berlangganan tersebut dijelaskan bahwa melakukan perubahan jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi merupakan sebuah larangan yang tidak boleh dilakukan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan, tetapi larangan tersebut dilakukan oleh P.T. Telkom yaitu dengan melakukan perubahan jaringan akses, terutama pada program migrasi dari telepon kabel menjadi Flexi home ini.

Pada klausula yang menjelaskan tentang larangan tersebut, dijelaskan pula mengenai pengecualian terhadap larangan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada kata “.....kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.1”. Dari klausula tersebut kita dapat melihat bahwa larangan terhadap perubahan jaringan akses yang tidak boleh dilakukan oleh P.T. Telkom masih dapat disimpangi, dengan kata lain bahwa larangan tersebut tidak bersifat mutlak. Di sini dapat dijelaskan bahwa klausula tentang larangan melakukan perubahan terhadap jaringan akses oleh P.T. Telkom sifatnya tidak mutlak dan terdapat pengecualiannya.

Apabila kita teliti lagi mengenai pengecualian terhadap klausula mengenai larangan melakukan perubahan jaringan akses terutama merujuk pada klausula Pasal 3.2.1 yang mengatur mengenai hak dari P.T Telkom, maka hal ini sangat kontradiktif. Klausula Pasal 3.2.1 menjelaskan bahwa mengadakan suatu perubahan terhadap jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi merupakan sebuah hak yang dimiliki oleh P.T. Telkom. Hal ini sebagaimana dijelaskan di dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi khususnya pada Pasal 3.2.1 yang menjelaskan Hak P.T. Telkom, yaitu :

”Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.”

Klausula Pasal 3.2.1 yang terdapat dalam kontrak berlangganan ini, melakukan perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi adalah merupakan suatu hak yang dimiliki oleh P.T. Telkom. Jadi, apabila kita melihat pada klausula Pasal 3.3.1 mengenai larangan bagi P.T. Telkom untuk melakukan perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi adalah sangat kontradiktif. Di satu sisi terdapat larangan yang mengatur tentang perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi, tetapi di sisi lain terdapat aturan yang mengatur bahwa perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi merupakan suatu hak yang dimiliki P.T. Telkom. Apabila kita berbicara mengenai unsur kepastian hukum, maka klausula dalam kedua pasal tersebut tidak mencerminkan adanya kepastian hukum terutama kepastian hukum yang diterima oleh pelanggan.



Di dalam menjalankan suatu kegiatan usaha, unsur kepastian hukum merupakan unsur yang harus ada dalam pelaksanaannya. Kepastian hukum merupakan suatu acuan bagi setiap pihak dalam menjalankan sebuah perjanjian. Masing-masing pihak dapat berbuat sesuatu sesuai dengan apa yang telah ditetapkan agar perjanjian tersebut berjalan dengan lancar.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen(UUPK) lahir pasti memiliki sebuah cita-cita atau tujuan yaitu sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 3 yang menjelaskan bahwa Perlindungan Konsumen bertujuan untuk :<sup>77</sup>

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan mengenai tujuan perlindungan konsumen di atas dijelaskan bahwa, salah satu tujuan perlindungan adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan konsumen merupakan salah satu prinsip hukum yang berlaku dalam hubungan

---

<sup>77</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm.33.

antara pihak produsen atau pelaku usaha dengan pihak konsumen. Dalam hubungan dengan pihak konsumen, maka pelaku usaha harus memberikan adanya kepastian hukum kepada konsumen serta memberikan informasi yang jujur dan sebaik-baiknya kepada konsumen.

Dalam hubungannya dengan kontrak berlangganan antara P.T. Telkom dengan pelanggan, maka kontrak berlangganan tersebut tidak boleh dibuat dengan berat sebelah atau dalam pembuatannya dilakukan dengan cara yang tidak layak bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam hubungannya dengan eksistensi kontrak baku adalah sebagaimana ditentukan dalam Pasal 18 UUPK. Larangan yang diatur dalam Pasal 18 UUPK ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen agar setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Permasalahan dalam kontrak berlangganan mengenai perubahan jaringan akses ini sendiri dapat kita tinjau dari UUPK khususnya ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menjelaskan mengenai larangan bagi pelaku usaha pencantuman klausula baku yang 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. Khusus mengenai larangan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g ini dapat dimengerti bahwa ketentuan ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen, akan tetapi dengan ketentuan ini

banyak pelaku usaha yang merasa dirugikan terutama dalam hal ini adalah P.T. Telkom.

Menurut ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g ini bila kita hubungkan dengan dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan khususnya klausula Pasal 3.3.1 yang mengatur mengenai larangan perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi ini jelas telah sesuai dan tidak ada permasalahan. Kontrak berlangganan tersebut telah menjelaskan bahwa P.T. Telkom dilarang untuk melakukan perubahan jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi kepada pelanggan. Hal ini disebabkan karena dengan adanya perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi tersebut akan menimbulkan kontrak baru, dan dikhawatirkan dengan timbulnya kontrak baru tersebut dapat menimbulkan penyimpangan pada ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK ini.

Adanya pengecualian dalam kontrak berlangganan pada klausula Pasal 3.3.1 inilah yang dapat menjadi permasalahan dan dikhawatirkan nantinya dapat menimbulkan penyimpangan pada ketentuan Pasal 18 ayau (1) huruf g UUPK. Kontrak berlangganan memang telah jelas melarang tentang adanya perubahan jaringan akses ini, namun larangan tersebut seakan terkesan setengah-setengah karena terdapat pengecualian dalam larangan tersebut. permasalahannya adalah bahwa pengecualian tersebut merupakan hak dari P.T. Telkom yaitu sebagaimana yang diatur pada klausula Pasal 3.2.1 tentang hak P.T. Telkom.

Dengan adanya hak tersebut, maka P.T. Telkom dapat melakukan perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi kepada pelanggannya. Salah satu pelaksanaan hak tersebut dalam perubahan



jaringan akses adalah program migrasi dari yang semula pelanggan memakai jasa telepon kabel kemudian diganti dengan Flexi home. Perubahan ini menimbulkan aturan baru yang dikhawatirkan bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK mengenai perubahan aturan baru yang dibuat secara sepihak oleh P.T. Telkom.

Dengan dicantumkannya klausula sebagaimana dimaksud pada suatu dokumen atau perjanjian yang bersifat baku oleh pelaku usaha menjadikannya batal demi hukum dan menurut ayat (4) pada pasal 18 ini, pembentuk Undang-Undang mewajibkan kepada pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang telah ada yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Hal ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen (pengguna jasa) setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Untuk mengetahui alasan mengapa P.T. Telkom melakukan perubahan jaringan akses ini, maka kita harus mengetahui latar belakang dilakukannya migrasi dari telepon rumah menjadi FlexiHome. Menurut Sugiantoro selaku Customer Care P.T. Telkom Kandatel Malang menjelaskan mengenai latar belakang penggantian telepon kabel menjadi FlexiHome, yang menyatakan sebagai berikut :<sup>78</sup>

“Latar belakang digantinya telepon dengan sistem WLL teknologi lama menjadi FlexiHome ini yaitu merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005 tentang Penggunaan Pita Frekuensi 2400-2483.5 MHz, maka telepon dengan sistem WLL teknologi lama tidak dapat dipergunakan lagi di wilayah yang mengalami penggantian ini. Apabila P.T. Telkom tidak melakukan penggantian ini, maka P.T. Telkom

---

<sup>78</sup> Hasil Wawancara dengan Sugiantoro, selaku CUSTOMER CARE P.T Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang, tanggal 22 Januari 2009, Malang.

sendiri akan mendapat sanksi yang menurut Peraturan Menteri ini sendiri adalah Undang-Undang Telekomunikasi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan P.T. Telkon tersebut, dapat disimpulkan bahwa adapun latar belakang dilakukannya perubahan jaringan

Akses ini antara lain :

1. Dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005 tentang Penggunaan Pita Frekuensi 2400-2483.5 MHz, maka telepon dengan sistem WLL (*Wireless Local Loop*) teknologi yang lama atau telepon kabel tidak dapat dipergunakan lagi di wilayah yang terkena penggantian.
2. Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan tersebut apabila P.T. Telkom tidak melakukan penggantian jaringan akses, P.T. dianggap melakukan pelanggaran terhadap Peraturan ini, dan dapat dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Berdasarkan pada latar belakang itulah P.T. Telkom melakukan perubahan jaringan akses dengan solusi mengganti dengan FlexiHome yang menurut P.T. Telkom memiliki beberapa keunggulan teknologi dengan manfaat tambahan seperti : Layanan SMS (*Short Messages Service*), Nada Sambung Pribadi (NSP), Akses Data PDN dan WAP, Fitur Gratis (Caller ID dan Nada Sela) serta bisa dibawa kemana-mana dalam satu kode area.

Adapun ketentuan umum mengenai proses penggantian sebagaimana yang disampaikan Agus Sulaksono dalam Surat No.049/YN-000/DO5-D3050000/2007 tentang perihal penggantian sambungan telepon kabel (POTS WLL) ke FlexiHome, dijelaskan antara lain :<sup>79</sup>

1. Nomor lama anda : \_\_\_\_\_ akan berubah menjadi 7049\_\_\_\_\_
2. Untuk memberitahukan kepada keluarga atau rekan bisnis anda bahwa nomor anda telah berubah, telah dipasang sistem pemberitahuan otomatis di Sentral selama 3 (tiga) bulan.
3. Untuk penggantian ini, kami akan memberikan pesawat FlexiHome berbasis ESN (*injection*) sebagai pengganti telepon lama anda dengan garansi 1 (satu) tahun dengan ketentuan berlaku.
4. Tidak dikenakan biaya (GRATIS) terhadap penggantian pesawat FlexiHome, aktifasi nomor, maupun biaya instalasi.
5. Biaya Abomenen (langganan bulanan) sebesar Rp. 15.000 per bulan, dengan bonus gratis abonemen selama 3 (tiga) bulan pertama.
6. Pelanggan wajib menandatangani dokumen kontrak berlangganan FlexiHome (Tel.2) tanpa dikenakan biaya.
7. Tagihan nomor lama terakhir yang akan muncul di bulan berikutnya sejak penyerahan pesawat FlexiHome baru masih menjadi tanggung jawab pelanggan dan wajib melunasinya.

Menurut ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005, yang dimaksud dengan Pita frekuensi radio 2400-2483.5 MHz adalah suatu bagian spektrum frekuensi yang beroperasi antara 2400 sampai dengan 2483.5 MHz

---

<sup>79</sup> Agus Sulaksono, Manager Kancatel Batu, dalam Surat Nomor 049/YN-000/DO5-D3050000/2007, Batu, tanggal 21 Februari 2008.



(Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005). Peraturan Menteri Perhubungan ini juga mengatur bahwa seharusnya Pita frekuensi 2400-2483.5 MHz digunakan untuk keperluan akses data dan atau akses internet. Penggunaan pita frekuensi 2400-2483.5 MHz dapat dilakukan untuk penggunaan di luar ruangan (*outdoor*) dan atau di dalam ruangan (*indoor*).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005 ini, Gatot Subroto Kepala Bagian Umum dan Humas Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Indonesia mengeluarkan Siaran Pers No. 139/DJP.T.1/KOMINFO/12/2006 Peringatan Bagi Pengguna Pita Frekuensi 2.4 GHz Untuk Microwave Link pada 7 Desember 2006 di Jakarta. Isi Peringatan tersebut antara lain :<sup>80</sup>

- (1) Menteri Perhubungan pada tanggal 6 Januari 2005 telah menanda-tangani Peraturan Menteri Perhubungan No. KM. 2 Tahun 2005 tentang Penggunaan Pita Frekuensi 2400 – 2483.5 MHz. Pita frekuensi ini digunakan untuk keperluan akses data dan atau akses internet baik untuk penggunaan di luar ruangan (*out-door*) dan atau di dalam ruangan (*in-door*). Di samping itu, pita frekuensi ini dapat digunakan bersama pada waktu dan atau wilayah dan atau teknologi secara harmonis antar pengguna, dan tidak mengakibatkan interferensi yang saling merugikan.
- (2) Terkait dengan peraturan tersebut, pada Pasal 11 Ayat (3) disebutkan, bahwa penggunaan pita frekuensi 2400 – 2483.5 MHz untuk keperluan microwave link di wilayah ibukota provinsi tetap dapat beroperasi paling lama 2 tahun sejak diterbitkannya Peraturan Menteri. Sehubungan dengan itu, pada tanggal 13 Oktober 2006, Direktur Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (atas nama Dirjen Postel) telah mengirimkan surat No. 457/T/DJP.T.4/KOMINFO/10/2006 tentang Penggunaan Pita Frekuensi 2400 – 2483.5 MHz untuk Microwave Link. Surat tersebut pada intinya meminta kepada para pengguna pita frekuensi 2400 – 2483.5 MHz untuk microwave link untuk dapat memenuhi ketentuan yang terdapat pada Pasal 11 Ayat (3) Peraturan Menteri tersebut dan mengentikan operasi stasiun radio microwave link-nya yang digunakan pada pita frekuensi 2400 – 2483.5 MHz sebelum tanggal 1 Januari 2007.

---

<sup>80</sup> [www.postel.go.id](http://www.postel.go.id)

(3) Surat peringatan untuk penghentian penggunaan pita frekuensi 2400 – 2483.5 MHz untuk microwave link sebelum tanggal 1 Januari 2007 ini bukan pada bulan Oktober 2006 lalu saja dikirimkan, tetapi pada medio bulan Maret dan April 2005 sesungguhnya sudah dikirimkan oleh Ditjen Postel ke seluruh pengguna, meskipun tenggang waktunya masih sangat lama waktu itu. Dengan demikian, surat pemberitahuan kali ini dimaksudkan untuk sekedar kembali mengingatkan mengingat tenggang waktu hanya tinggal sekitar 3 minggu lagi. Adapun data realokasi penggunaan pita frekuensi microwave link pada frekuensi 2.4 GHz ini yang sudah dikirimkan pemberitahuan surat peringatan adalah sebagai berikut:

1. P.T. Indosat
2. P.T. Pramindo Ikat Nusantara
3. P.T. Pertamina (Opset Prabumulih)
4. P.T. Pertamina (UEP III)
5. BP. Migas
6. P.T. Citra Sari Makmur
7. P.T. Jastrindo Dinamika
8. P.T. Konselindo
9. P.T. Timah Industri
10. P.T. Telkom
11. P.T. Pertamina (Sumbagsel)
12. P.T. Pertamina (Kantor Pusat)
13. PT Pertamina (Arun)
14. P.T. Pertamina PT Badan LNG Co
15. P.T. Angkasa Pura I
16. PT Indah Kiat Pulp & Paper Corp.
17. P.T. Telekomindomas Nusantara
18. P.T. Sinar Mas Tunggal
19. P.T. Elektrindo Nusantara
20. P.T. Pertamina (ARBNI)
21. Universitas Surabaya
22. P.T. Telematika Java Duta
23. P.T. Pertamina (Karang Ampel)
24. P.T. Widya Caraka Putra Pertiwi
25. P.T. Bukaka Sing Tel / KSO Divre VII
26. P.T. Indofood Sukses Makmur
27. Departemen Luar Negeri (Deplu) RI

(4) Stasiun radio microwave link pada pita frekuensi 2400 – 2483.5 MHz yang masih beroperasi setelah tanggal 1 Januari 2007 akan dikategorikan sebagai stasiun radio ilegal dan akan ditertibkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

(5) Sebagaimana disebutkan pada Pasal 10 Peraturan Menteri tersebut, pelanggaran terhadap penggunaan alat dan atau perangkat telekomunikasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi sesuai dengan UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.



Berdasarkan surat peringatan No. 139/DJP.T.1/KOMINFO/12/2006 ini, P.T. Telkom yang juga termasuk dalam pihak yang terkena peringatan ini melakukan kebijakan kepada kegiatan usahanya. Kebijakan tersebut dilakukan kepada pelanggannya dengan melakukan perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi. Salah kebijakan perubahan jaringan akses tersebut adalah dengan mengganti telepon kabel menjadi FlexiHome.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan ini pada Pasal 10 dijelaskan apabila penyelenggara telekomunikasi melakukan pelanggaran terhadap penggunaan alat dan atau perangkat telekomunikasi sebagaimana diatur dalam Peraturan ini, maka instansi tersebut dapat dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Ketentuan yang dimaksud dalam Undang-Undang Telekomunikasi tersebut adalah pada ketentuan Pasal 32 ayat (1) yang menjelaskan bahwa :

“Perangkat telekomunikasi yang diperdagangkan, dibuat, dirakit, dimasukkan dan atau dipergunakan di wilayah Negara Indonesia wajib memperhatikan persyaratan teknis dan berdasarkan izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Apabila penyelenggara telekomunikasi melanggar ketentuan Pasal 32 ayat (1) ini, maka menurut ketentuan Undang-Undang Telekomunikasi ini dapat dikenai sanksi berdasarkan ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Telekomunikasi yang menjelaskan bahwa :

“Barang siapa memperdagangkan, membuat, merakit, memasukkan atau menggunakan perangkat telekomunikasi di wilayah Negara Republik Indonesia yang tidak sesuai dengan persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan atau denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).”



Berdasarkan pada ketentuan dan latar belakang itulah, P.T. Telkom selaku penyelenggara telekomunikasi di Indonesia melakukan penggantian kepada pelanggan yang semula menggunakan sistem WLL teknologi lama kemudian diganti dengan FlexiHome yang memiliki keunggulan teknologinya.

Permasalahan yang kemudian muncul adalah bahwa apakah dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005 ini, ketentuan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 18 ayat (1) ini menjadi dikesampingkan. Menurut Asas hukum yang berlaku di Indonesia, terdapat Asas "*Lex Superiori deroget Lex Inferiori*". Asas ini digunakan jika peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya mengesampingkan berlakunya peraturan yang lebih rendah tingkatannya, apabila kedua peraturan perundang-undangan tersebut memuat ketentuan yang saling bertentangan. Di sini Peraturan Menteri Perhubungan mengharuskan bahwa P.T. Telkom tidak boleh mempergunakan pita frekuensi 2400-2483.5 MHz, mengacu pada peraturan inilah P.T. Telkom melakukan perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi. Tetapi, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf g menjelaskan tentang larangan pencantuman klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha boleh membuat aturan baru secara sepihak pada saat konsumen mempergunakan produknya tersebut. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi kedudukan konsumen dari kesewenang-wenangan pelaku usaha serta untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha.

Jika ditinjau dari Asas *Lex Superiori deroget Legi Inferiori* ini, maka Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005 ini harus dikesampingkan. Tetapi, permasalahannya kini adalah apabila P.T. Telkom mengesampingkan Peraturan Menteri Perhubungan Tersebut, maka P.T. Telkom harus bersiap-siap menerima sanksi yang diatur dalam Undang-Undang Telekomunikasi.

Dari uraian mengenai klausula tentang perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi di atas, dapat kita simpulkan bahwa kembali lagi kepada prinsip yang ada pada kontrak baku yaitu "*take it or leave it*". Di sini keputusan ada di tangan pelanggan P.T. Telkom sendiri, apakah dengan adanya perubahan jaringan akses yang mengharuskan pelanggan mengganti telepon kabelnya menjadi FlexiHome ataukah pelanggan berhenti berlangganan dengan P.T. Telkom atau dengan kata lain memutuskan kontrak berlangganan telekomunikasi ini. Ketentuan mengenai pengecualian tentang larangan perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi yang terdapat dalam kontrak berlangganan ini dapat diterima dengan mempergunakan prinsip *take it or leave it*. Bila pelanggan setuju dengan penggantian dari telepon kabel menjadi FlexiHome maka pelanggan menandatangani kontrak tersebut. Sebaliknya, bila pelanggan tidak setuju untuk dilakukan penggantian maka pelanggan dapat menghentikan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut.

## **B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Telekomunikasi dalam Hal Kerugian Akibat Adanya Perubahan Jaringan Akses**

Perlindungan hukum merupakan segala upaya pemerintah dalam menjamin penegakan dan kepastian hukum, baik dalam lingkungan pemerintah ataupun lingkungan masyarakat dengan senantiasa mengutamakan kepentingan rakyat. Menurut Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam Negara hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenang-wenangan.<sup>81</sup> Dari definisi tentang perlindungan hukum tersebut, dapat diartikan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk melindungi kepentingan subyek hukum melalui sarana peraturan perundang-undangan atau sarana hukum lainnya yang berlaku di masyarakat.

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen ini, terdapat sarana perundang-undangan yang melindungi kepentingan konsumen ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang (UUPK) ini pada intinya untuk melindungi konsumen dari kesewenang-wenangan pelaku usaha, karena kedudukan posisi konsumen yang lebih rendah dari pelaku usaha. Untuk tujuan dari lahirnya UUPK ini sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 3 UUPK.

Pelanggan merupakan konsumen pengguna jasa telekomunikasi yang disediakan oleh P.T. Telkom sebagai pelaku usaha. Hubungan hukum antara P.T. Telkom dan pelanggan timbul dengan telah ditandatanganinya kontrak

---

<sup>81</sup> Philipus Hadjon, M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Jakarta, 1987, hlm. 205



berlangganan sambungan telekomunikasi. Dengan adanya hubungan hukum ini maka akan timbul adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak ini, dimana nantinya dari hak dan kewajiban ini menimbulkan suatu pertanggungjawaban dari masing-masing pihak.

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan dengan adanya perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi ini terdapat 2 macam perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan juga perlindungan hukum secara represif.

### **1. Perlindungan Hukum Secara Preventif**

Perlindungan hukum preventif merupakan sebuah bentuk perlindungan hukum dengan memberikan kesempatan konsumen untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pelaku usaha mendapat bentuk yang mengikat, artinya perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum yang preventif sangat besar artinya bagi tindakan pelaku usaha yang didasarkan kepada kebebasan berkontrak, karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pelaku usaha terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dengan kata lain bahwa perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan sebelum terjadinya sebuah pelanggaran atau usaha pencegahan terhadap terjadinya penyimpangan terhadap aturan hukum yang berlaku, dan perlindungan hukum ini diberikan sebelum terjadi sebuah penyimpangan.

Perlindungan hukum secara preventif yang dimaksud disini adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh P.T. Telkom untuk mencegah agar pelanggan tidak mengalami kerugian atau diperlakukan sewenang-wenang. Perlindungan hukum preventif yang diberikan kepada pelanggan yang mengalami perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi dalam kontrak baku diatur dalam klausula Pasal 3.3.1 kontrak berlangganan yang menjelaskan :

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi, kecuali dilaksanakan sesuai ketentuan butir 3.2.1

Berdasarkan ketentuan klausula Pasal 3.3.1 kontrak berlangganan ini, dapat dilihat bahwa P.T. Telkom memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan yaitu dengan tidak melakukan perubahan terhadap jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi. Perlindungan hukum diberikan P.T. Telkom berdasarkan klausula berlangganan ini, diharapkan agar P.T. Telkom tidak sewenang-wenang dalam melakukan penggantian jaringan akses tersebut, demikian juga dengan adanya perubahan dari telepon kabel menjadi FlexiHome ini. Perubahan jaringan akses FlexiHome ini diharapkan dilakukan benar-benar sesuai dengan ketentuan teknis yang mengharuskan dilakukan penggantian tersebut.

Menurut ketentuan pada klausula tersebut, perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi yang dilakukan oleh P.T. Telkom diperbolehkan jika memang hal perubahan akses tersebut secara teknis benar-benar mengharuskan dilakukan perubahan tersebut. klausula dalam kontrak berlangganan ini telah menjelaskan tentang bagaimana bentuk perlindungan

secara preventif yang diberikan kepada pelanggan tentang adanya perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi ini. Perlindungan hukum preventif ini diberikan agar tidak terjadi kesewenang-wenangan bagi pihak P.T. Telkom dalam hal perubahan jaringan Akses ini, terutama dengan adanya penggantian dari telepon rumah ke FlexiHome ini.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya, KUHPerdara maupun ketentuan perundang-undangan yang lainnya tidak melarang seseorang untuk membuat suatu perjanjian dengan bentuk yang dikehendakinya. Namun, dalam hal ini dirasakan perlu untuk membuat pembatasan terhadap luas berlakunya asas kebebasan berkontrak yang menjadi dasar pembentukan suatu kontrak baik melalui peraturan perundang-undangan maupun melalui Pengadilan. Ketika rasa ketika rasa keadilan mulai tidak terpenuhi karena terdapat berbagai perilaku yang belum atau tidak terakomodasi oleh peraturan perundang-undangan, pengadilan diharapkan dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga peradilan yaitu dapat “membuat hukum” baru melalui putusan-putusannya dengan menafsirkan ketentuan perundang-undangan dalam kasus yang dihadapinya.

Terhadap suatu perjanjian dengan bentuk kontrak baku ini, suatu perjanjian yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak tidaklah menjadikan keduanya terikat sepenuhnya dalam perjanjian tersebut. Pengadilan masih perlu mengkaji lebih jauh apakah isi atau klausula dari perjanjian yang bersangkutan bertentangan dengan asas yang berlaku dalam suatu perjanjian serta perlu dilihat apakah perjanjian tersebut bertentangan dengan keadilan, kepatutan maupun ketertiban umum. Suatu klausula yang secara tidak wajar dan memberatkan pihak



yang lain, menjadi tidak mengikat dengan dasar bahwa perjanjian tersebut bertentangan dengan keadilan.

Kontrak baku atau *Standard contract* sebenarnya telah dikenal sejak zaman Yunani Kuno. Plato (423-347 SM) misalnya pernah memaparkan praktek penjualan makanan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh si penjual tanpa memperhatikan perbedaan mutu makanan tersebut. Dalam perkembangannya tentu saja penentuan secara sepihak oleh produsen atau pelaku usaha (penjual) tidak lagi sekedar pada masalah harga saja, tetapi mencakup syarat-syarat yang lebih detail. Selain itu, masalah yang diatur dengan kontrak baku pun semakin kompleks.

Fenomena seperti ini tidak selamanya berkonotasi negatif mengingat bahwa salah satu tujuan dibuatnya kontrak baku adalah untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak yang bersangkutan. Dari tujuan tersebut, Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan kontrak baku sebagai suatu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.<sup>82</sup> Sutan Remy Sjahdeini memberikan pengertian tentang kontrak baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausul yang dibakukan oleh pemakainya dan pihak lainnya pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut tetapi klausul-klausulnya.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, ALUMNI, Bandung, 1994, hlm. 47

<sup>83</sup> Sutan Remy Sjahdeini dalam Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 146

Dalam kontrak baku, perjanjian ditentukan secara sepihak oleh produsen (pelaku usaha) dan mengandung ketentuan yang berlaku umum, sehingga pihak yang lain (konsumen) hanyalah dihadapkan pada dua pilihan yaitu antara menyetujui (*take it*) atau menolak (*leave it*). Adanya unsur pilihan tersebut maka oleh sementara pihak dikatakan bahwa kontrak baku tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, karena bagaimanapun juga pihak konsumen masih diberikan hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak (*leave it*) perjanjian yang diajukan kepadanya. Kemudian timbul pendapat lain yang menyatakan bahwa jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran kontrak baku adalah bila terdapat klausula eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Eksonerasi merupakan klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya.

Mengingat pada kedudukan yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, dimana kedudukan konsumen yang selalu diposisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan kontrak baku yang merugikan konsumen. faktor yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ketentuan mengenai kontrak baku terdapat dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri atas satu pasal yaitu Pasal 18. Pasal 18 tersebut secara prinsip mengatur tentang dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat kontrak baku dan atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuatnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur tentang larangan pencantuman klausula baku dan Pasal 18 ayat (2) mengatur mengenai bentuk atau format serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.<sup>84</sup> Pengertian tentang klausula baku sendiri terdapat

---

<sup>84</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke-2, Jakarta, 2001, hlm. 54



dalam Pasal 1 Angka (10), dimana klausula baku merupakan setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Jadi, yang menjadi penekanan dalam hal ini adalah prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak dan bukan mengenai isinya.

Berdasarkan pada pengaturan mengenai klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh UUPK dengan adanya penggantian jaringan akses yang dalam hal ini adalah penggantian dari telepon kabel menjadi FlexiHome ini diatur dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku dalam menawarkan barang dan/atau jasa apabila 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.

Perubahan jaringan akses yang dalam hal ini adalah penggantian dari telepon kabel menjadi FlexiHome ini, dikhawatirkan dalam pelaksanaannya terjadi penggantian kontrak berlangganan baru yang dibuat secara sepihak oleh P.T. Telkom kepada pelanggannya. Dengan adanya penggantian kontrak berlangganan secara sepihak ini, dikhawatirkan dalam klausulanya dapat merugikan pelanggan. Dengan adanya ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g ini, maka perlindungan hukum secara preventif diberikan agar konsumen tidak

diberlakukan sewenang-wenang oleh pelaku usaha. Begitu juga dalam perubahan jaringan akses ini, pelanggan diberikan perlindungan hukum preventif yang dapat melindungi pelanggan dari kesewenang-wenangan P.T. Telkom dengan adanya penggantian telepon kabel menjadi FlexiHome ini. Hal ini diharapkan dengan adanya penggantian ini, pelanggan tidak merasa dirugikan serta P.T. Telkom mendapatkan kepastian hukum dalam melakukan penggantian ini.

## **2. Perlindungan Hukum Secara Represif**

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang diberikan dengan tujuan untuk menyelesaikan perselisihan. Perlindungan hukum ini dilakukan setelah terjadi pelanggaran dengan maksud untuk memulihkan keadaan agar bisa berjalan seperti semula dengan menjatuhkan atau membebankan sanksi. Perlindungan hukum ini berfungsi untuk mengembalikan keserasian yang terganggu akibat adanya pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Untuk mengembalikan keadaan seperti semula, perlu diadakan pemulihan. Jadi, perlindungan hukum disini bertujuan untuk menyadarkan pihak yang berperilaku menyimpang tentang akibat dari penyimpangan tersebut, sekaligus agar dia mematuhi ketentuan hukum tersebut.

Perlindungan hukum represif yang dimaksud disini adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan yang mengalami kerugian dengan adanya perubahan jaringan akses yang semula pelanggan menggunakan telepon kabel kemudian diganti FlexiHome. Dengan adanya perlindungan hukum represif ini, apabila pelanggan yang mengalami kerugian akibat penggantian ini dapat mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian dari P.T. Telkom. Dengan adanya

perlindungan hukum represif ini P.T. Telkom dibebani kewajiban untuk bertanggung jawab kepada pelanggan yang mengalami kerugian dengan adanya perubahan jaringan akses ini.

Dalam kontrak berlangganan P.T. Telkom dan pelanggan ini, ketentuan yang mengatur mengenai perlindungan hukum represif dapat dilihat pada klausula Pasal 5 yang mengatur mengenai Ganti rugi dan Pembatasan Tanggung Jawab dari P.T. Telkom, yang menentukan bahwa :

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



Berdasarkan ketentuan klausula Pasal 5 kontrak berlangganan ini, dapat dilihat adanya pengurangan tanggung jawab dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara P.T. Telkom dengan pelanggan. Klausula yang berisi pengurangan atau pembatasan tanggung jawab salah satu pihak dalam kontrak berlangganan ini dikenal dengan klausula eksonerasi atau klausula eksepsi. Hal ini terjadi dimungkinkan mengingat kedudukan P.T. Telkom yang seringkali lebih dominan dibandingkan dengan pelanggan yang membutuhkan jasa telekomunikasi tersebut. Adanya klausula eksonerasi yang membatasi bahkan seringkali menghapuskan tanggung jawab serta kewajiban salah satu pihak yang membuatnya dapat dijadikan dasar untuk membuktikan bahwa kontrak berlangganan merupakan perjanjian yang bersifat sepihak.

Masih terdapat beberapa pendapat lain sehubungan dengan kontroversi terhadap ada tidaknya kebebasan berkontrak dalam suatu kontrak baku. Pendapat pertama datang dari Sluijter yang menyatakan bahwa kontrak baku adalah bukan perjanjian karena kedudukan pengusaha dalam perjanjian tersebut adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha didalam perjanjian tersebut adalah undang-undang dan bukan perjanjian. Pitlo menyatakan bahwa kontrak baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*). Walaupun secara teoritis yuridis perjanjian tersebut tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan ditolak oleh beberapa ahli hukum, namun dalam kenyataannya kebutuhan masyarakat berjalan kearah yang berlawanan dengan keinginan hukum. Menurut Honditus menyatakan bahwa kontrak baku mengikat berdasarkan kebiasaan yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan. Kemudian Stein mencoba memecahkan

masalah ini dengan mengemukakan pendapat bahwa kontrak baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang membangkitkan keyakinan para pihak untuk mengikat diri pada perjanjian tersebut. Jika debitur menerima dokumen perjanjian tersebut maka dapat diartikan bahwa ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut. Selain itu, terdapat pendapat diajukan oleh Asser Rutten yang menyatakan kontrak baku menjadi mengikat karena setiap orang yang menandatangani suatu perjanjian harus dianggap mengetahui dan menyetujui sepenuhnya isi kontrak tersebut.

Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa kontrak baku adalah bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab terlebih-lebih jika dilihat dan ditinjau dari asas-asas hukum nasional dimana pada akhirnya masyarakatlah yang seyogyanya lebih didahulukan. Menurutnya, dalam kontrak baku kedudukan para pihak (pelaku usaha dan konsumen) adalah tidak seimbang. Posisi yang dominan dari pelaku usaha dapat membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur mengenai hak-haknya saja dan tidak mengatur kewajibannya. Tambahnya, bahwa kontrak baku ini tidak boleh dibiarkan untuk terus tumbuh secara liar dan karenanya perlu diadakan penertiban.

Dalam klausula kontrak berlangganan antara P.T Telkom dan pelanggan ini, ketentuan yang menjelaskan apabila pelanggan yang mengalami perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telepon ini sangat tidak berpihak kepada pelanggan. Dengan kata lain, bahwa perlindungan hukum represif tidak diberikan apabila nantinya pelanggan mengalami kerugian dengan adanya

perubahan jaringan akses ini P.T. Telkom tidak bertanggung jawab dengan adanya kerugian tersebut apabila kita mengacu dalam kontrak berlangganan ini. Hal ini dapat dilihat pada klausula Pasal 5.4 huruf a, yaitu sebagai berikut :

5.4 Selain ganti rugi tersebut di atas, TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung maupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsi sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena :

- a. perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1 di atas,

Dari klausula di atas dapat kita simpulkan bahwa, apabila nantinya pelanggan yang mengalami perubahan jaringan akses maupun perubahan nomor sambungan telekomunikasi, atau yang dalam hal ini mengalami perubahan menjadi FlexiHome, P.T. Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pelanggan. Dengan adanya klausula ini, apabila terjadi perubahan jaringan akses yang dilakukan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan maka tidak ada perlindungan hukum represif yang diberikan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan.

Dengan adanya klausula eksonerasi semacam ini, jelas perlindungan hukum represif yang seharusnya diberikan kepada pelanggan yang mengalami kerugian akibat perubahan jaringan akses ini menjadi tidak ada. P.T. Telkom menjadi dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perubahan jaringan akses ini. Dengan adanya klausula semacam ini, menurut pendapat Mariam Darus Badruzaman dapat dikatakan bahwa P.T. Telkom melanggar terhadap asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab. Dimana seharusnya P.T. Telkom bertanggung jawab terhadap kerugian pelanggan tersebut



dengan adanya perubahan jaringan akses ini. Hal ini disebabkan karena dimungkinkan bahwa apabila tidak ada perubahan jaringan akses ini, maka pelanggan tidak akan mengalami kerugian tersebut.

Perlindungan hukum represif yang seharusnya diberikan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan tidak nampak apabila mengacu kepada klausula ini. Tetapi, apabila kita melihat kepada surat pemberitahuan dari P.T. Telkom pada tanggal 28 April 2008 dijelaskan bahwa :

Sehubungan dengan kesediaan saudara untuk bermigrasi dari penggunaan sarana telekomunikasi Radio WLL menjadi FlexiHome, kami menyampaikan ucapan terima kasih dan kami sertakan gimmick sebagai berikut :

1. **GRATIS terminal** (pesawat) FWT Flexihome type FH-7802D beserta perangkat sekaligus biaya instalasinya.  
**Perhatian** : Apabila pelanggan mengajukan CABUT (berhenti berlangganan) kurang dari 6 (enam) bulan sejak penandatanganan kontrak (Tel-2), maka P.T. Telkom akan menarik kembali pesawat FlexiHome saudara.
2. **GRATIS biaya abonemen** selama 3 (tiga) bulan sejak pemasangan, pelanggan hanya membayar biaya pemakaian (*usage*).
3. **DISKON abomenen** sebesar 50% untuk bulan ke-4 (empat) dan seterusnya sampai dengan adanya perubahan regulasi.
4. **GRATIS biaya pasang baru** (PSB) FlexiHome.
5. **GARANSI terminal** FWT FH-7802D diberikan selama 6 (enam) bulan sejak saudara terima.
6. Ketentuan lain sesuai dengan kontrak berlanggan (Tel-2) yang saudara tandatangani.

Dari surat pemberitahuan tersebut dapat kita lihat bentuk perlindungan hukum represif yang diberikan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan dengan adanya penggantian FlexiHome ini. Pelanggan yang akan dilakukan penggantian akan mendapatkan fasilitas seperti yang telah disebutkan dalam surat pemberitahuan tersebut, antara lain :

1. Mendapatkan secara gratis terminal (pesawat) FWT Flexihome type FH-7802D beserta perangkat sekaligus biaya instalasinya.
2. Gratis abonemen selama 3 (tiga) bulan sejak pemasangan, pelanggan hanya membayar biaya pemakaian (*usage*).
3. Mendapatkan diskon untuk abonemen sebesar 50% untuk bulan ke-4 (empat) dan seterusnya sampai dengan adanya perubahan regulasi.
4. Gratis biaya pasang baru (PSB) FlexiHome.
5. Mendapatkan garansi terhadap terminal FWT FH-7802D diberikan selama 6 (enam) bulan sejak terima diterima oleh pelanggan.

Berdasarkan pada surat pemberitahuan tersebut dapat kita kesampingkan klausula Pasal 5.4 huruf a pada kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang menyatakan bahwa P.T. Telkom dibebaskan dari tanggung jawab ganti kerugian akibat perubahan jaringan akses ini. Berdasarkan surat pemberitahuan ini pula dapat kita lihat bentuk pertanggung jawaban P.T. Telkom kepada pelanggan dengan adanya perubahan jaringan akses ini.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa pendapat yang menyatakan bahwa kontrak baku adalah tidak bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak karena dalam kenyataannya kebutuhan masyarakat berjalan dengan arah yang berlawanan dengan keinginan hukum. Dalam kontrak baku yang perlu dikhawatirkan adalah apabila kontrak baku tersebut memuat klausula eksonerasi (*exemption clause*) yang mengandung kondisi membatasi tanggung jawab salah satu pihak. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memuat pengertian klausula eksonerasi

karena yang ada hanyalah pengertian klausula baku sebagaimana telah disebutkan sebelumnya. Pada pengertian klausula baku tersebut yang ditekankan adalah mengenai prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak dan bukan mengenai isinya, sedangkan pengertian klausula eksonerasi sendiri adalah tidak sekedar pada prosedur pembuatannya semata melainkan juga pada segi “isi”nya yang bersifat pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Jika melihat ketentuan pada pasal tersebut dapatlah diperoleh sementara bahwa kedua istilah antara kontrak baku (*standard contract*) dan klausula eksonerasi adalah berbeda, karena klausula baku adalah klausula yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha tetapi isinya tidak boleh mengarah pada klausula eksonerasi. Hal ini menjadi jelas bahwa ketentuan yang membatasi wewenang pembuatan klausula eksonerasi belum diatur secara tegas dalam undang-undang. Ketentuan satu-satunya yang baru ditemukan adalah dalam UUPK, walaupun disana digunakan istilah “klausula baku” yang ternyata berbeda pengertiannya dengan klausula eksonerasi.

Apabila melihat klausula Pasal 5.4 huruf a dalam kontrak berlanggan antara P.T. Telkom dengan pelanggan sebagaimana disebutkan sebelumnya, maka klausula yang menyatakan bahwa P.T. Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pelanggan dalam bentuk apapun akibat dari



perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi ini jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan ini adalah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Dalam klausula Pasal 5.4 ini dijelaskan bahwa P.T. Telkom dibebaskan dari tanggung jawab dari kerugian yang disebabkan dari adanya perubahan jaringan akses ini. Jika ditinjau menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa setiap pelaku usaha tidak boleh membuat klausula yang mengatur tentang pengalihan tanggung jawab. Maka jelas, tidak ada perlindungan hukum yang diterima oleh pelanggan dengan adanya klausula 5.4 huruf a dalam kontrak berlangganan apabila nantinya pelanggan mengalami kerugian yang disebabkan adanya perubahan jaringan akses ini.

Sebagaimana konsekuensi atas pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan menjadikan perjanjian tersebut batal demi hukum setiap klausula baku yang telah dibuat oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan sebagaimana dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK. Hal ini merupakan penegasan kembali akan sifat kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata sehingga perjanjian yang memuat ketentuan baku yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) ataupun memiliki format sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) dianggap tidak pernah ada sehingga tidak mengikat terhadap konsumen yang melaksanakan transaksi perdagangan barang dan atau jasa tersebut.<sup>85</sup> Berdasarkan ketentuan tentang batal demi hukum ini sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK ini, pada ayat (4) UUPK selanjutnya

---

<sup>85</sup> *Ibid.* hlm. 56

mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada konsumen apabila pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK ini akan mendapatkan sanksi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK, yang menjelaskan :

”Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan **Pasal 18** dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Berdasarkan ketentuan Pasal 62 ayat (1) UUPK ini, dijelaskan mengenai perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila pelaku usaha melanggar atau tidak memenuhi ketentuan pada Pasal 18 UUPK maka pelaku usaha tersebut dapat dikenai sanksi pidana berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000 (dua milyar rupiah).

Dengan melihat pada latar belakang perubahan jaringan akses ini, yaitu penggantian dari telepon kabel menjadi FlexiHome dengan merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No.KM.2 Tahun 2005 tentang penggunaan pita frekuensi 2400-2483.5 MHz, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan oleh P.T. Telkom terlihat pada ketentuan umum mengenai proses penggantian ini. Ketentuan ini telah dijelaskan dalam Surat No.049/YN-000/D05-D3050000/2007 tentang perihal penggantian sambungan telepon kabel (POTS WLL) ke FlexiHome, antara lain :

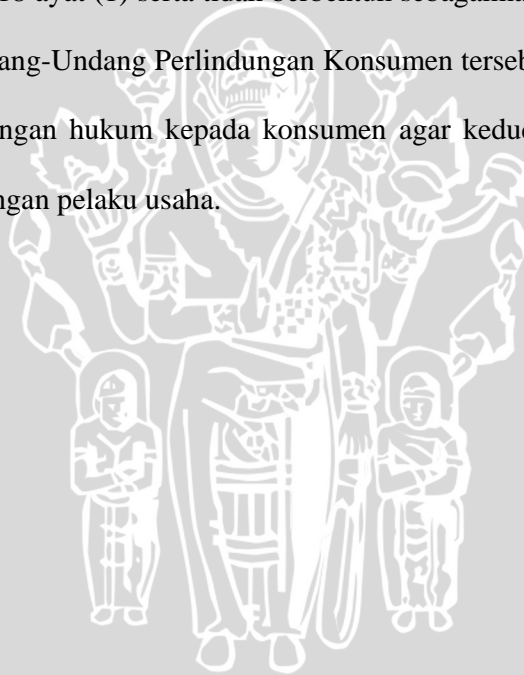
1. Nomor lama anda : \_\_\_\_\_ akan berubah menjadi 7049 \_\_\_\_\_
2. Untuk memberitahukan kepada keluarga atau rekan bisnis anda bahwa nomor anda telah berubah, telah dipasang sistem pemberitahuan otomatis di Sentral selama 3 (tiga) bulan.
3. Untuk penggantian ini, kami akan memberikan pesawat FlexiHome berbasis ESN (*injection*) sebagai pengganti telepon lama anda dengan garansi 1 (satu) tahun dengan ketentuan berlaku.
4. Tidak dikenakan biaya (GRATIS) terhadap penggantian pesawat FlexiHome, aktivasi nomor, maupun biaya instalasi.
5. Biaya Abomenen (langganan bulanan) sebesar Rp. 15.000 per bulan, dengan bonus gratis abonemen selama 3 (tiga) bulan pertama.
6. Pelanggan wajib menandatangani dokumen kontrak berlangganan FlexiHome (Tel.2) tanpa dikenakan biaya.
7. Tagihan nomor lama terakhir yang akan muncul di bulan berikutnya sejak penyerahan pesawat FlexiHome baru masih menjadi tanggung jawab pelanggan dan wajib melunasinya.

Berdasarkan Surat No. No.049/YN-000/D05-D3050000/2007 tentang perihal penggantian sambungan telepon kabel (POTS WLL) ke FlexiHome ini, dapat kita lihat perlindungan hukum yang diberikan oleh P.T. Telkom kepada pelanggan yang mengalami penggantian ini. Dengan adanya Surat tersebut, maka dalam hal melakukan penggantian ini P.T. Telkom telah mewujudkan



kewajibannya kepada pelanggan sebagai maka yang diatur dalam klausula Pasal 3.1.1 dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yaitu memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada Pelanggan.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan yang ada, pada prinsipnya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha membuat kontrak baku yang memuat klausula dalam setiap dokumen dan atau perjanjian 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 ayat (1) serta tidak berbentuk sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Hal ini untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen agar kedudukan konsumen menjadi seimbang dengan pelaku usaha.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kontrak baku antara P.T. Telkom dengan pelanggan tentang perubahan jaringan akses jika dianalisis kesesuaiannya berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah tidak bertentangan dengan ketentuan UUPK. Hal ini karena P.T. Telkom tidak melakukan tindakan secara sepihak dalam melakukan perubahan jaringan akses ini, serta dengan adanya perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi tersebut tidak menimbulkan kontrak baru yang dibuat secara sepihak oleh P.T. Telkom.
2. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen jasa telekomunikasi jika mengalami kerugian akibat perubahan jaringan akses ini adalah berupa perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif yang diberikan P.T. Telkom yaitu berdasarkan ketentuan klausula Pasal 3.3.1 kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang mengatur bahwa P.T. Telkom memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan yaitu dengan tidak melakukan perubahan terhadap jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi dan

ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK. Perlindungan hukum diberikan P.T. Telkom berdasarkan klausula berlangganan dan UUPK ini, diharapkan agar P.T. Telkom tidak sewenang-wenang dalam melakukan penggantian jaringan akses tersebut. Sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif yang diberikan P.T. Telkom yaitu berdasarkan Surat No.049/YN-000/D05-D3050000/2007 tentang perihal penggantian sambungan telepon kabel (POTS WLL) ke FlexiHome, serta ketentuan Pasal 62 ayat (1) UUPK yang mengatur mengenai sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. P.T. Telkom dalam melakukan perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi khususnya dalam penggantian FlexiHome lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan terutama berkaitan dengan pemberian informasi tentang program-program baru dari P.T. Telkom melalui sosialisasi-sosialisasi. Di dalam penerapan-penerapan program baru kepada pelanggan diharapkan P.T. Telkom menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar lebih tercipta suatu kepastian hukum dalam pelaksanaan program-program baru tersebut.



2. P.T. Telkom diharapkan memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada pelanggan agar tercipta suatu kepastian hukum dalam pelaksanaan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara P.T Telkom dan pelanggan khususnya bagi pelanggan yang mengalami perubahan jaringan akses dan perubahan nomor sambungan telekomunikasi.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## Daftar Pustaka

- Ahmad Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- A.Z.Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannnya dengan Perlindungan Konsumen*, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke-2, Jakarta, 2001.
- Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Rafika Aditama, Bandung,
- John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007.
- Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, ALUMNI, Bandung, 1994,
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua*, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, P.T. Alumni, Bandung, 1982.
- Nurain Silalahi, *Layanan Informasi dan Telekomunikasi-Mobil Nirkabel*, P.T. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002
- Philipus Hadjon, M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Jakarta, 1987.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, P.T. Alumni, Bandung, 1984.

Salim HS., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata*, P.T. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.

Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004.

\_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Rujukan :

[www.telkom.com](http://www.telkom.com)

[www.postel.go.id](http://www.postel.go.id)

