

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia semakin berubah, dalam beberapa tahun terakhir perkembangan sistem telekomunikasi di Indonesia sudah demikian pesatnya memberikan dampak yang menyentuh segala aspek kehidupan manusia. Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana yaitu dimulai dengan sejumlah ide atau pikiran dalam otak seseorang untuk menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebuah pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara atau kode tulisan.

Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kegiatan sehari-hari sudah merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi ini tidak lepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyedia jaringan dan jasa telekomunikasi. Layanan jaringan dan jasa telekomunikasi ini kian beragam dan semakin kompleks serta melibatkan banyak pihak di dalam penyediaan jaringan telekomunikasi sebelum jasa dan jaringan itu dipergunakan oleh pengguna. Kerusakan atau gangguan dalam jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal, dapat

menimbulkan kerugian atau gangguan terhadap kegiatan bisnis dan bagi pelanggan rumah tangga. Telepon merupakan alat komunikasi yang paling menonjol dan terbanyak menguasai kehidupan masyarakat, khususnya yang berada di kota-kota besar karena penyaluran informasi melalui telepon mampu melebihi kecepatan model komunikasi apapun selain terwujudnya komunikasi dua arah yang hemat, tepat, mudah dan murah. Salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi adalah PT. Telkom yang merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (infokom) terbesar di Indonesia.

Sarana komunikasi yang berupa telepon rumah, telepon selular dan internet telah berkembang sedemikian rupa dengan sangat cepat sehingga masyarakat mulai sadar akan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih dan semakin memudahkan kebutuhan mereka. Salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan hukum perjanjian di Indonesia adalah perkembangan dibidang perdagangan. Perjanjian tersebut sebagai wujud dari adanya transaksi diantara para produsen dan para konsumen. Gejala yang terjadi pada beberapa dasawarsa terakhir ini, terutama dalam transaksi antara produsen dengan konsumen, ternyata bentuk dan isi perjanjian telah dibuat terlebih dahulu oleh pihak produsen. Pihak konsumen tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan penawaran atau mengubah isi/persyaratan perjanjian. Perjanjian yang demikian itu, lazimnya disebut dengan perjanjian baku.

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan jasa telekomunikasi, akan terjadi suatu hubungan hukum antara calon pelanggan atau pelanggan dengan PT. Telkom. Oleh karena itu perlu diadakan suatu perjanjian yang disebut dengan “Kontrak

Berlangganan Sambungan Telekomunikasi” yang harus ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu pihak PT. Telkom dan calon pelanggan. Perjanjian ini termasuk dalam kontrak baku yaitu suatu kontrak/perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak dan pihak yang membuat adalah PT. Telkom¹, sedangkan pelanggan adalah para pengguna jasa Telekomunikasi yang telah menandatangani surat perjanjian khusus dengan pengelola jasa telekomunikasi untuk berlangganan sambungan telekomunikasi, yang mana formulir kontrak baku tersebut telah dibuat oleh pihak PT. Telkom. Hal ini dimaksudkan untuk membantu kelancaran dalam pelayanan kepada calon pelanggan baru.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, kontrak baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.² Setiap bentuk perjanjian harus terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak dan dianggap sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata yang bunyinya: Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:³

1. Kesepakatan dari para pihak. Akibatnya, pihak yang tidak sepakat dengan suatu kontrak dan (karenanya) tidak menanda tangannya, tidak

¹ Ahmadi Miru, **Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak**, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2007, hlm. 39

² Mariam Darus Badruzaman dalam Tan Kamelo, **Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fakultas Hukum USU 1979 – 2001, Butir-Butir Pemikiran Hukum Guru Besar Dari Masa Ke Masa Medan**, Pustaka Bangsa Press, 2003, hlm. 14

³ Budiono Kusumohamidjojo, **Panduan Untuk Merancang Kontrak**, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2001, hlm. 16.

terikat oleh kontrak tersebut. Karena itu, pihak tersebut juga tidak mengemban suatu kewajiban yang ditetapkan oleh kontrak itu

2. Kecakapan dari masing-masing pihak. Jadi, suatu pihak dapat terikat oleh suatu kontrak hanya jika dia cakap untuk mengikatkan dirinya
3. Suatu hal tertentu. Dalam hal suatu kontrak objek perjanjian harus jelas dan ditentukan oleh para pihak, objek perjanjian tersebut dapat berupa barang maupun jasa
4. Suatu sebab yang halal. Dalam hal ini isi kontrak tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Jika unsur-unsur tersebut dipenuhi, para pihak yang membuat kontrak kemudian juga akan tunduk pada Pasal 1338 KUHPerdara yang bunyinya: “Semua perjanjian yang di buat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”⁴

Berdasarkan syarat-syarat sahnya perjanjian, Asser membedakan bagian perjanjian, yaitu bagian inti (*wezenlijk oordeel*) dan bagian yang bukan inti (*non wezenlijk oordeel*). Bagian inti disebut essensialia dan bagian non inti terdiri dari naturalia dan aksidentalialia. Unsur –unsur perjanjian dapat dikategorikan sebagai berikut.⁵

1. Unsur Essensialia yaitu unsur daripada persetujuan yang tanpa itu persetujuan tidak mungkin ada. Unsur Essensialia sangat berpengaruh

⁴ *Ibid*, hal. 17

⁵ R. Setiawan, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Binacipta, 1994, hlm 63

sebab unsur ini digunakan untuk memberikan rumusan, definisi dan pengertian dari suatu perjanjian. Jadi essensi atau isi yang terkandung dari perjanjian tersebut yang mendefinisikan apa bentuk hakekat perjanjian tersebut, misalnya dalam perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan, yaitu suatu perjanjian dengan mana pihak PT. Telkom mengikatkan diri untuk memberikan jasa berupa telepon kabel dan pihak lain, dalam hal ini pelanggan untuk membayar harga yang ditentukan.

2. Unsur *Naturalia*, yaitu unsur yang oleh undang-undang ditentukan sebagai peraturan yang bersifat mengatur. Unsur ini merupakan unsur yang wajib dimiliki oleh suatu perjanjian yang menyangkut suatu keadaan yang pasti ada setelah diketahui unsur essensialianya, jadi terlebih dahulu harus dirumuskan unsur essensialianya baru kemudian dapat dirumuskan unsur *naturalianya*. Dalam perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan unsur *naturalianya* adalah kewajiban yang dipikul oleh pelanggan lebih berat, jika dibandingkan dengan haknya. Biasanya pihak pelanggan langsung saja menerima syarat-syarat yang diajukan PT. Telkom sebab mereka sangat memerlukan jasa telkom tersebut sekalipun terpaksa dan tidak adanya keseimbangan hak dan kewajiban. Jadi unsur essensialia adalah unsur yang selayaknya atau sepatutnya sudah diketahui oleh masyarakat dan dianggap suatu hal yang lazim atau lumrah.
3. Unsur *Aksidental*, yaitu unsur yang oleh para pihak ditambahkan dalam persetujuan dimana Undang-Undang tidak mengaturnya. Unsur ini

merupakan unsur pelengkap dalam suatu perjanjian yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Jadi unsur aksidentalia lebih menyangkut mengenai faktor pelengkap dari unsur essensialia dan naturalia, misalnya dalam suatu perjanjian harus ada tempat dimana prestasi dilakukan.

Jika dilihat dari unsur-unsur perjanjian diatas, maka dapat dikatakan bahwa setiap perjanjian pada umumnya sudah memenuhi asas kebebasan berkontrak karena setiap perjanjian pasti memenuhi unsur essensialia termasuk dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PT. Telkom ini.

Pembukaan UUD 1945 menegaskan bahwa tugas negara untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan ketentuan UUD 1945 juga menegaskan bahwa tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.⁶ Sesungguhnya, apabila kehidupan seseorang terganggu atau diganggu oleh pihak-pihak lain, maka alat-alat Negara akan turun tangan, baik diminta atau tidak, untuk melindungi dan atau mencegah terjadinya gangguan tersebut. Penghidupan yang layak bagi kemanusiaan merupakan hak dari warga negara dan hak semua orang. Ia merupakan hak dasar bagi rakyat secara menyeluruh.⁷

⁶ Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

⁷ CelinaTri Siwi Kristiyanti,S.H., M. Hum, **Hukum Perlindungan Konsumen**: Penerbit: Sinar Grafika, 2008, hlm 50

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) ditentukan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.⁸ Penulis tertarik untuk meneliti apakah ada perlindungan hukum bagi pelanggan sebagaimana tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan PT. Telkom bila ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka, dalam hal ini penulis tertarik sekali untuk mengetahui, mempelajari, memahami, dan mengupasnya dalam bentuk skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan PT. Telkom Dalam Perjanjian Baku.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan pokok yang akan diteliti adalah sebagai berikut: “Apakah ada perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom sebagaimana tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Phone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?”

⁸UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 18 ayat (1) LN RI Tahun 1999 Nomor 42

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui apakah ada perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom sebagaimana tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Pone antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Pelanggan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian itu sangat diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran dalam ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, dan hukum perlindungan konsumen pada khususnya, terutama mengenai ada atau tidaknya perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para penegak hukum dan instansi terkait terutama dalam hal ada atau tidaknya perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan pemikiran tentang hal-hal yang harus

diperhatikan para pihak dalam menyelesaikan kasus antara pelanggan dengan PT. Telkom.

E. Keaslian Penelitian

Dalam penelusuran studi pustaka ditemukan terdapat penulisan hukum yang berjudul “Analisis Yuridis Tentang Kebebasan Berkontrak Terhadap Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk”. Penulisan tersebut disusun oleh Handy Sobandi dengan Nomor Mahasiswa B4B 001128, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2003. Dalam penulisan hukum tersebut mencoba meneliti apakah perjanjian antara pelanggan dengan PT. Telkom Indonesia dalam bentuk perjanjian berlangganan sambungan telekomunikasi memenuhi asas kebebasan kontrak. Berbeda dengan penulisan hukum yang akan penulis buat, yaitu dalam penulisan hukum yang akan penulis teliti adalah apakah ada perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom sebagaimana tercantum dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara PT Telekomunikasi Tbk dengan Pelanggan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut penulis rumusan masalah yang diteliti dalam penulisan hukum yang disusun oleh Handy Sobandi tersebut merupakan suatu pertanyaan yang tidak perlu diteliti lagi. Setiap perjanjian pada umumnya memenuhi asas kebebasan kontrak karena didalam perjanjian pasti memenuhi unsur essensialia dimana kesepakatan antara para pihak itu terjadi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian hukum *juridic normatif* (penelitian hukum normatif), yaitu penelitian yang kajiannya berfokus kepada norma-norma hukum, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu UU No. 8 Tahun 1999 dan isi kontrak dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom phone antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan pelanggan sebagai pijakan normatif, yang berawal dari premis umum kemudian berakhir pada suatu kesimpulan khusus.

2. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Data Sekunder. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara melakukan pengumpulan data melalui membaca, mempelajari bahan-bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Metode Pengumpulan Data

Sumber-sumber data kepustakaan diperoleh dari :

1. Bahan hukum primer yakni bahan hukum yang terdiri dari aturan hukum mulai dari UUD 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan aturan lain di bawah Undang-Undang sebagai pembanding bahan hukum yang ada dianalisis untuk mengetahui apakah ada

perlindungan hukum bagi pelanggan PT Telkom Sebagaimana tercantum dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara PT Telkom dengan pelanggan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari buku teks, jurnal-jurnal, pendapat para sarjana, serta kasus-kasus hukum yang terkait dengan pembahasan tentang perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom dalam perjanjian baku.
3. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti, kamus hukum, ensiklopedia, dan lain-lain.

4. Metode Analisis

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu menyusun data yang diperoleh dengan sistematis dalam bentuk uraian untuk kemudian dianalisis secara kualitatif, agar dapat ditarik kesimpulan yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti.

5. Proses Berpikir atau Prosedur Bernalar

Cara menarik kesimpulan yaitu dengan proses berpikir atau prosedur bernalar deduktif.

G. **Sistematika Isi**

Penulisan hukum atau skripsi disusun dengan sistematika yang terbagi dalam tiga bab. Masing-masing bab terdiri atas beberapa subbab guna lebih memperjelas ruang lingkup dan cakupan permasalahan yang diteliti. Adapun urutan dan tata letak masing-masing bab serta pokok pembahasannya adalah sebagai berikut.

Bab I (Pendahuluan) berisi uraian latar belakang permasalahan perlindungan hukum bagi pelanggan PT. Telkom dalam perjanjian baku. Selanjutnya, ditetapkan rumusan masalah yang menentukan arah penelitian dan ruang lingkup pembahasannya, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian. Kajian pustaka tentang perlindungan hukum konsumen membahas mengenai rumusan dan definisi-definisi pelanggan dan konsumen. Selain itu juga membahas mengenai rumusan dan definisi-definisi perjanjian dan perjanjian baku. Dalam metode penelitian diuraikan jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan proses berpikir atau prosedur bernalar.

Bab II Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang hasil penelitian yang diperoleh penulis setelah menganalisis Kontrak Belangganan Sambungan Telekomunikasi antara PT Telekomunikasi Tbk dengan Pelanggan dan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi pelanggan PT Telkom dalam perjanjian baku.

Selanjutnya, Bab III Penutup, berisi tentang kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran sebagai rekomendasi atas temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian.