

PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN
TELEPON DI PT. TELKOM (PERSERO) KANTOR CABANG
TELEKOMUNIKASI BONDOWOSO

S K R I P S I



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat - syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum (SI) dan mencapai Gelar Sarjana Hukum

Asa:	Hadiah	Klass
	mbe ten	B46.02
Terima : 19 JUN 2002		PCW
Oleh : No. Induk 1015		p
KLASIR / PENYALAH		e.1

Marry Dujiastutik
NIM. 970710101172

**PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN
TELEPON DI PT. TELKOM (PERSERO) KANTOR CABANG
TELEKOMUNIKASI BONDOWOSO**



PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN
TELEPON DI PT. TELKOM (PERSERO) KANTOR CABANG
TELEKOMUNIKASI BONDOWOSO

MARRY PUJIASTUTIK

NIM : 970710101172

Pembimbing

Hj.SOENARJATI, S.H.

NIP : 130350760

Pembantu Pembimbing

EDY SRIONO, S.H.

NIP : 131386656

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2002

MOTTO

“ Perjanjian itu mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pacta Sun Servanda)”.



Kansil, C.S.T, 1989, **Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia**, Jakarta: PN. Balai Pustaka.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ☺ Bapak H. Moch. Rakhwi dan Ibu Hj. Noer 'Azizah tercinta yang telah memberikan segalanya untuk kesuksesan ananda
- ☺ Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Jember
- ☺ Nenekku Marsija tersayang yang tiada henti berdo'a untuk kesuksesanku
- ☺ Kakakku pujianto dan adik-adikku Ayat Hidayat serta Pujiono yang aku sayangi
- ☺ Rio KunSasongko yang selalu mendampingiku dengan segala kasih sayangnya

PERSETUJUAN

Dipertahankan dihadapan panitia penguji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 11

Bulan : Mei

Tahun : 2002

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji,

Ketua,



SUGIJONO, S.H.

NIP : 131 403 358

Sekretaris,



NANANG SUPRAPTO, S.H

NIP : 131 415 666

Anggota Panitia Penguji,

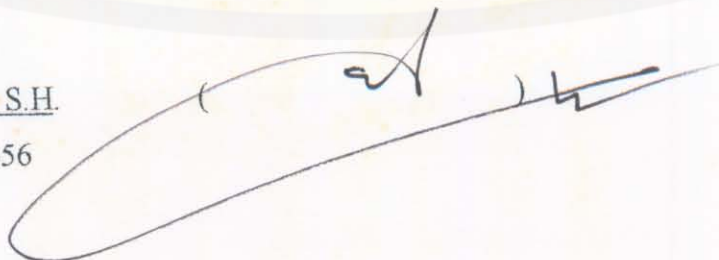
1. Hj. SOENARJATI, S.H.

NIP : 130 350 760



2. EDY SRIONO, S.H.

NIP : 131 386 656



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**Pelaksanaan Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon
Di PT. Telkom (Persero) Kantor Cabang
Telekomunikasi Bondowoso**

Oleh :

MARRY PUJIASTUTIK

NIM : 970710101172

Pembimbing,

Pembantu Pembimbing,



Hj. SOENARJATI, S.H.

NIP : 130 350 760



EDY SRIONO, S.H.

NIP : 131 386 656

Mengesahkan,

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
DEKAN



KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP. 130 808 985

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penyusunan skripsi sudah penulis selesaikan, berkat hidayah dan karunia-Nya yang diberikan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEPON DI PT. TELKOM (PERSERO) KANTOR CABANG TELEKOMUNIKASI BONDOWOSO”.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Hj. Soenarjati, S.H. dan Bapak Edy Sriono, S.H. selaku Pembimbing dan Pembantu Pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, serta penuh kesabaran membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Sugijono, S.H. dan Bapak Nanang suprpto, S.H. selaku panitia penguji
3. Bapak Kopong paron pius, S.H. S.U. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember
4. Ibu Hj. Hardiningsih, S.H. selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku kuliah
6. Manajer KANDATEL Jember beserta Staffnya yang ikut membantu penyusunan skripsi ini
7. Manajer KANCATEL Bondowoso beserta Staffnya yang ikut membantu penyusunan skripsi ini
8. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang telah memberikan kesempatan dan motivasi kepada penulis untuk mengenyam pendidikan di Perguruan Tinggi demi tercapainya cita-cita

9. Para administrasi Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membantu penyusunan skripsi ini
10. Sahabat-sahabatku, Ifa Paulina, Nunung, Herlin (My Sister), Esti, Wida, luluk, yanti, Eka, Nita, Reni, Dwi (Alda), & Anik, Rindang .
11. Papa Uud, Mama Nuri serta sikecil Egies yang aku hormati
- 12 Semua penghuni villa “TRIE MANIES” (Bensol two/eight A), teman KKN kelompok Seven desa Serut, teman-teman mahasiswa angkatan '97 yang telah banyak memberikan dorongan demi selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi penulis dikemudian hari dan berguna juga bagi ilmu pengetahuan .

Jember, Mei 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penulisan	5
1.4.1 Pendekatan Masalah	5
1.4.2 Sumber Data	5
1.4.3 Proses Pengumpulan Data	5
1.4.3.1 Studi Lapangan	6
1.4.3.2 Studi Kepustakaan	6
1.4.4 Analisa Data	6

BAB II : FAKTA, DASAR HUKUM, LANDASAN TEORI

2.1 Fakta	7
2.2 Dasar Hukum	8
2.3 Landasan Teori	9
2.3.1 Kontrak Pada Umumnya	9
2.3.1.1 Pengertian Kontrak	9
2.3.1.2 Syarat sahnya Kontrak	10
2.3.1.3 Akibat Hukum Kontrak	12
2.3.2 Perusahaan Telekomunikasi	14
2.3.2.1 Definisi Telekomunikasi	14
2.3.2.2. Definisi Pelanggan	14

BAB III : PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN

SAMBUNGAN TELEPON

3.1 Hubungan Hukum Antara PT. Telkom Dengan Pelanggan	17
3.2 Bentuk Penyelesaian Terhadap Klaim Pulsa	22
3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. Telkom Ditinjau Dari UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen	28

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	34
4.2 Saran	35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Konsultasi Kepada Direktur PT. Telkom Kancatel Bondowoso
2. Surat Ijin Konsultasi Dari Kancatel Jember
3. Surat Pernyataan Konsultasi di PT. Telkom Kancatel Bondowoso
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Konsultasi Dari PT. Telkom Kancatel Bondowoso
5. Formulir Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

RINGKASAN

Perkembangan teknologi khususnya dalam bidang telekomunikasi semakin bertambah pesat. Hal ini terbukti dari jumlah pelanggan telkom yang makin hari semakin meningkat. Kebutuhan akan informasi melalui telepon bukan lagi menjadi kebutuhan yang mewah. Apabila masyarakat ingin menjadi pelanggan telekomunikasi, maka ia harus mengadakan kontrak dan memenuhi persyaratan sebagai calon pelanggan telekomunikasi dari PT. Telkom. Kontrak antara PT. Telkom dengan pelanggan dapat digolongkan kedalam kontrak baku (standart kontrak)

Dengan adanya kontrak antara PT. Telkom dengan pelanggan, maka timbul permasalahan yaitu bagaimana hubungan hukum yang timbul antara para pihak dalam kontrak berlangganan sambungan telepon, upaya apa yang dilakukan PT. Telkom terhadap adanya klaim pulsa dari pelanggan, dan yang terakhir bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT. Telkom Kancatel Bondowoso kepada pelanggan, jika dikaitkan dengan UU No. 8/1999 tentang Perlindungan konsumen.

Adapun hubungan hukum yang timbul dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon itu adalah bahwa PT. Telkom sebagai pengelolah jasa telekomunikasi dan pelanggan sebagai pengguna jasa telekomunikasi. Sehingga dari adanya kontrak itu maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak yang tertuang dalam kausula kontrak baku.

Salah satu kewajiban pelanggan dalam kontrak tersebut adalah membayar biaya jaringan dan /atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan telkom.

Adakalanya biaya yang harus dibayar oleh pelanggan pada bulan berjalan tidak seimbang dengan bulan-bulan sebelumnya, sehingga pelanggan mengadakan hal tersebut kepada PT. Telkom melalui bagian klaim pulsa. Pengaduan klaim pulsa yang dapat diselesaikan dengan cara musyawarah tidak dicatat dalam laporan simpatik, karena tidak diklasifikasikan sebagai klaim pulsa. Tetapi yang

dicantumkan dalam laporan simpatik adalah klaim pulsa yang sampai pada tahap pemeriksaan teknik dan administrasi.

Sejak diundangkannya Undang-undang No. 8 /1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelanggan sebagai konsumen telah terlindungi. Yakni dengan dirubahnya bentuk kontrak baku berlangganan sambungan telekomunikasi berdasarkan Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (persero) PT. Telekomunikasi Indonesia No. KD 30 / HK.220 / OPSAR-12 / 2000 yang disusun oleh PT. Telkom bekerjasama dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Adapun tujuan penulis dalam penyusunan skripsi ini selain untuk memenuhi dan melengkapi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember, juga untuk mengetahui dengan jelas tentang hubungan hukum antara PT. Telkom dengan pelanggan, mengetahui penyelesaian yang dilakukan PT.Telkom Kancatel Bondowoso jika pelanggan melakukan klaim pulsa, mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Telkom Kancatel Bondowoso kepada pelangga jika dikaitkan dengan UU No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Agar dalam penulisan skripsi ini mempunyai nilai ilmiah sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya suatu metode penulisan yang bersifat ilmiah. Dalam penulisan skripsi ini digunakan metode penulisan pendekatan masalah, sumber data, proses pengumpulan data dan analisa data

Hubungan hukum antara PT.Telkom dengan pelanggan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi timbul karena antara kedua belah pihak telah sepakat untuk mengadakan perjanjian, dalam permintaan pemasangan / mutasi sambungan telekomunikasi. Ketika masing-masing pihak sudah menandatangani kontrak sejak saat itu juga kontrak tersebut berlaku untuk kedua belah pihak.

Dalam UU No. 36 Tahun 1999 Tentang telekomunikasi tidak diatur secara rinci mengenai penyelesaian klaim pulsa. Tapi didalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tela menyebutkan secara jelas

penyelesaian klaim pulsa, dimana dalam pembuatan kontrak tersebut telah memperhatikan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan demikian hak-hak pelanggan sebagai konsumen terlindungi.

Oleh karena itu, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setelah dikeluarkannya UU No. 8 / 1999 Tentang Perlindungan Konsumen harus dioptimalkan mengingat selama ini telah banyak keluhan dari konsumen selaku pemakai jasa dalam perdagangan jasa. Baik itu jasa telekomunikasi maupun pelayanan jasa lainnya.



I. PENDAHULUAN



I.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pembangunan disegala bidang dirasa semakin berkembang dengan pesat, terutama dibidang telekomunikasi. Masalah telekomunikasi menjadi hal yang hangat dibicarakan karena menyangkut banyak kepentingan, selain telekomunikasi sangat berperan dalam pembangunan bangsa.

Telekomunikasi, makin hari makin menguasai kehidupan manusia, apabila ketika sudah terjadi konvergensi saling menyatu antara teknologi telekomunikasi dengan teknologi informasi. Informasi akan berkembang cepat dengan telekomunikasi dan alat telekomunikasi, misalnya, telepon rumah atau *handphone* “bekerjasama” dengan komputer untuk memenuhi kebutuhan manusia akan banyak hal. Orangpun tidak bisa meninggalkan telekomunikasi kalau tidak ingin ketinggalan informasi.

Sementara itu perkembangan teknologi telekomunikasi berlangsung sangat pesat, siklusnya makin lama makin pendek. Teknologi yang belum berusia lama segera dilibas teknologi terbaru, demikian seterusnya.

Dalam menciptakan terselenggaranya telekomunikasi yang baik, adil, dan berkepastian hukum, harus diletakkan landasan yang jelas mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak yang terkait baik penyelenggara, masyarakat maupun pemerintah.

Sejak diundangkannya Undang-undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, pembangunan dan penyelenggaraan telekomunikasi telah menunjukkan peningkatan peran penting dan strategis dalam menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan dan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintah, memperkuat kesatuan dan persatuan bangsa dalam kerangka wawasan nusantara, dan memantapkan ketahanan nasional serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produk luar negeri maupun dalam negeri.

Penyelenggaraan telekomunikasi berdasarkan pasal 7 ayat 2 UU No.36 tahun 1999 tentang telekomunikasi adalah :

- a) Melindungi kepentingan dan keamanan negara
- b) Mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global
- c) Dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggung jawabkan
- d) Peran serta masyarakat

Dalam menyelenggarakan jasa telekomunikasi ini, PT.Telkom memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin menikmati fasilitas layanan jasa telekomunikasi berupa sambungan telepon, untuk mengadakan kontrak berlangganan sambungan telepon.

Adapun bentuk kontrak antara PT.Telkom dengan pelanggan dapat digolongkan kedalam Kontrak Baku atau Standart Kontrak, yaitu suatu kontrak yang bentuk dan isinya telah ditentukan oleh salah satu pihak sedangkan pihak lain berkedudukan sebagai pihak yang menyetujui bentuk dan isi kontrak tersebut serta bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul daripadanya (Miriam Darus Badruzaman, 1994 : 53) .

Bentuk kontrak semacam ini tidaklah dilarang oleh Undang-undang karena tidak bertentangan dengan Undang-undang yaitu pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi, “ *semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”.

Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Budiono Kusumohamidjojo, 2001 : 3).

Dengan adanya kontrak baku ini, maka dengan sendirinya pihak PT.Telkom dapat mencantumkan syarat-syarat yang sesuai dengan kemauannya. Syarat-syarat ini seringkali memberatkan pihak pelanggan, dalam artian hak dan kewajiban yang harus dipikul oleh pelanggan jauh lebih berat jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban yang harus dipikul oleh PT.Telkom.

Meskipun demikian biasanya pihak pelanggan langsung saja menerima syarat-syarat tersebut, karena tidak ada alternatif lain selain menggunakan jasa PT.Telkom. Hal seperti inilah yang sering menimbulkan adanya perselisihan dikemudian hari, karena pelanggan merasa dirugikan atau hak-haknya tidak diberikan oleh PT.Telkom. Ketidakpuasan ini dapat dilihat dari adanya sejumlah pengaduan yang diterima oleh PT.telkom dalam jumlah yang cukup banyak.

Hubungan hukum yang timbul dari proses distribusi jasa telekomunikasi adalah bahwa pihak PT.Telkom sebagai pihak penyelenggara sambungan telekomunikasi sedangkan pelanggan sebagai konsumen jasa telekomunikasi. Sehingga pelanggan berkewajiban membayar jasa telekomunikasi yang telah diterimanya dari PT.Telkom.

Yang harus dibayar oleh pelanggan adalah meliputi biaya abonemen dan biaya pemakaian pulsa telepon. Pulsa merupakan suatu standart nilai untuk mencatat harga dari jasa berupa pemakaian telepon oleh pelanggan. Pulsa ini dicatat oleh suatu alat yang disebut pulsameter yang bekerja berdasarkan program komputer. Hasil dari pencatatan secara terperinci mengenai waktu, tanggal, nomor panggil, serta jumlah penggunaan pulsa pada setiap pemakaian telepon.

Dalam penghitungan pulsa ini adakalanya pelanggan merasa dirugikan karena besarnya tagihan tidak sesuai dengan pemakaiannya sehingga pelanggan menolak untuk membayar tagihan tersebut. Kondisi dan fenomena diatas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Ketidak seimbangan atau gangguan pada kepentingan konsumen, lambat atau cepat akan berpengaruh pula terhadap kepentingan pihak lainnya. Karena penulis ingin mengetahui mengenai hal tersebut, maka dalam penulisan skripsi penulis mengambil judul “ Pelaksanaan

Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon Di PT.Telkom Kantor Cabang Telekomunikasi Bondowoso”.

I.2 Permasalahan

Sehubungan dengan adanya kedudukan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen, maka permasalahan yang timbul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara PT.Telkom dengan pelanggan ?
2. Upaya apakah yang dilakukan oleh PT.Telkom Kancatel Bondowoso terhadap adanya klaim pulsa yang diajukan oleh pelanggan ?
3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Telkom Kancatel Bondowoso kepada pelanggan jika dikaitkan dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

I.3 Tujuan Penulisan

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penyusunan skripsi ini adalah tujuan yang bersifat akademis yaitu guna memenuhi dan melengkapi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

I.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penyusunan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dengan jelas tentang hubungan hukum antara PT.Telkom dengan pelanggan dalam kontrak berlangganan sambungan telepon.
2. Untuk mengetahui penyelesaian yang dilakukan PT.Telkom Kancatel Bondowoso jika pelanggan melakukan klaim pulsa.
3. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Telkom Kancatel Bondowoso kepada pelanggan jika dikaitkan dengan UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

I.4 Metode Penulisan

Agar dalam penulisan skripsi ini mempunyai nilai ilmiah sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah maka diperlukan adanya suatu metode penulisan yang bersifat ilmiah. Dalam penulisan skripsi ini digunakan metode penulisan pendekatan masalah, sumber data, proses pengumpulan data dan analisa data.

I.4.1 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- 1 Metode yuridis normatif
adalah suatu metode yang mengkaji peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum dan yurisprudensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas (Sumitro Rony Hanitijo, 1988 : 97)
- 2 Metode yuridis empiris
dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan penelitian di lapangan, akukan untuk mendapat data dan keterangan dari pihak terkait dalam hal ini PT.Telkom Kancatel Bondowoso sebagai bahan kajian dari segi praktis.

I.4.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Sumber data primer
Yaitu sumber data untuk memperoleh data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Sumitro Rony Hanitijo, 1988 : 98) PT.Telkom Kancatel Bondowoso.
2. Sumber data sekunder
Yaitu sumber data untuk memperoleh data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan, baik itu berupa dokumen maupun informasi lain yang dapat dipergunakan sebagai bahan untuk melakukan penulisan ini dan sekaligus melengkapi data primer tersebut.

I.4 3 Proses Pengumpulan Data

Adapun proses pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

I.4.3.1 Studi Lapangan

Dalam pengumpulan data lapangan ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu meneliti secara langsung pada PT.Telkom Kancatel Bondowoso untuk mengetahui dan meneliti secara langsung terhadap permasalahan yang muncul.

2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan beberapa orang responden yang berasal dari masing-masing pihak, yakni pihak PT.Telkom dan pihak pelanggan.

3. Dokumentasi

Yakni dengan mengumpulkan keterangan-keterangan yang berupa dokumen yang dimiliki oleh PT.Telkom untuk kelengkapan penelitian.

I.4.3.2 Studi Kepustakaan

Yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mencari dan mempelajari sumber data yang berupa peraturan perundang-undangan, literatur, karya ilmiah, maupun artikel yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

I.4.4 Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data kualitatif, yaitu mengumpulkan, mengklasifikasi data dan kemudian menghubungkan dengan teori yang berkaitan dengan permasalahan, sehingga dapat menarik kesimpulan guna menentukan hasilnya(Sumitro Rony Hanitijo, 1998 : 138).

II. FAKTA, DASAR HUKUM, LANDASAN TEORI



2.1. FAKTA

Dalam menyelenggarakan jasa telekomunikasi PT. Telkom memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin menikmati fasilitas layanan jasa telekomunikasi berupa sambungan telepon, untuk mengadakan Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon.

Adapun perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi adalah merupakan standart contract, artinya semua klausula yang terdapat dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sudah ditentukan oleh penyelenggara telekomunikasi. Dengan demikian, pelanggan hanya tinggal menandatangani kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut. Maka, secara otomatis telah terjadi hubungan hukum antara para pihak yaitu PT. Telkom sebagai penyelenggara dan pelanggan yang dalam kontrak ini bertindak sebagai pengguna jasa telekomunikasi yang harus bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya dan mentaati segala ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom.

Berdasarkan perjanjian antara PT. Telkom dengan pelanggan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi tersebut, maka para pihak akan berusaha untuk melaksanakan kewajiban dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya mungkin terjadi peristiwa yang menyebabkan pemenuhan kewajiban tidak berjalan lancar seperti yang diharapkan. Jika terjadi permasalahan, selama ini diselesaikan dengan cara musyawarah dan diambil kesepakatan yang adil antara pihak PT. Telkom dengan pelanggan. Pengajuan klaim pulsa adalah salah satu contohnya.

Dalam ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi, tidak disebutkan secara jelas perlindungan hukum dari PT. Telkom kepada pelanggannya selaku konsumen dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi tetapi dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dimuat beberapa perlindungan hukum ketika UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen

disahkan oleh DPR pada tanggal 4 april 1999 dan berlaku sejak tanggal 4 april tahun 2000 akhirnya PT. Telkom bekerja sama dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk membuat kontrak baku (standart contract) dalam hal Kontrak Berlangganan Telekomunikasi.

2.2. DASAR HUKUM

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, yaitu yang termasuk dalam ruang lingkup hukum perdata, khususnya hukum kontrak (perjanjian). Maka, dasar hukum yang digunakan adalah yang bersifat perdata dan berkaitan dengan masalah pelaksanaan kontrak serta hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam kontrak tersebut yaitu :

a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Buku III, Bab II Bagian ke satu sampai keempat yaitu pasal 1313 sampai dengan pasal 1351 tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian.

b. Undang-undang Republik Indonesia No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi bagian ke lima yaitu pasal 1 ayat (1) tentang Definisi Telekomunikasi dan pasal 12 sampai dengan 22 tentang Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat.

c. Undang-undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bab III bagian pertama yaitu pasal 4 (a-i) tentang Hak Konsumen, pasal 5 (a-d) tentang Kewajiban Konsumen dan bagian kedua pasal 6 (a-e) tentang Hak Pelaku Usaha, pasal 7 (a-g) tentang Kewajiban Pelaku usaha.

d. Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, No. KD. 13 / HK.220 / OPSAR-12, Tentang Pedoman Pengelolaan Pelanggan Melalui Segmentasi Pelanggan Dan Diferensiasi Layanan, 2000. Bab 1 pasal 1 ayat (6, 7, 8, 9, 10 dan 12), Pasal 5.

e. Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

Pasal 7 ayat (1-6), Pasal 11 ayat (1-3), Pasal 12 ayat (1-2).

2.3 LANDASAN TEORI

2.3.1 Kontrak Pada Umumnya

2.3.1.1 Pengertian Kontrak

Pasal 1313 KUHPerdara memberikan pengertian kepada kontrak ini (dalam hal ini disebut perjanjian) adalah :

“ Sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih, vide pasal 1313 KUHPerdara.

Kontrak (Perjanjian) menurut R.Subekti adalah :

“ Suatu peristiwa dimana seseorang atau lebih berjanji kepada orang lain atau dimana kedua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal” (1990 : 1).

Kontrak menurut Black Henry Campbell adalah :

“ Suatu kesepakatan yang diperjanjikan (promissorry agreement) diantara dua atau lebih pihak yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum “(Munir Fuady, 1994: 12).

Selanjutnya dari bukunya Gifis Steven. H, yang mana diberikan pengertian terhadap kontrak adalah :

“ Sebagai suatu perjanjian, atau serangkaian perjanjian dimana hukum memberikan ganti rugi terhadap wanprestasi terhadap kontrak tersebut atau terhadap pelaksanaan kontrak tersebut oleh hukum dianggap sebagai suatu tugas “ (Munir Fuady, 1994 : 13).

Dari pendapat para ahli hukum diatas, maka dapat diketahui bahwa dalam perjanjian baku, isi perjanjian ditentukan secara sepihak, sehingga kebebasan kehendak yang sungguh memang ada. Sedangkan alasan untuk menerima perjanjian baku ini adalah motivasi untuk menunjukkan bahwa hukum berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat dan bukan sebaliknya. Pendapat sarjana tersebut diatas sebagai alasan untuk menerima perjanjian baku, tidak lain demi kepastian hukum.

2.3.1.2 Syarat Sahnya Kontrak

Agar suatu kontrak oleh hukum dianggap sah sehingga mengikat kedua belah pihak, menurut Munir Fuady (1994 : 16) kontrak tersebut haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu. Syarat-syarat sahnya kontrak tersebut digolongkan sebagai berikut:

1. *Syarat sah yang umum, terdiri dari :*

a. Syarat sah umum pasal 1320 KUHPPerdata, terdiri dari :

(i) Kesepakatan kehendak

Yaitu kesepakatan antara kedua belah pihak untuk melakukan kontrak tanpa adanya unsur-unsur paksaan, penipuan, atau kesilapan (Subekti, 1983 : 135).

(ii) Wenang berbuat / kecakapan untuk berbuat

Artinya seseorang yang akan mengikatkan diri kedalam kontrak haruslah cakap melakukan perbuatan hukum, karena surat yang ditanda tangani oleh orang yang tidak cakap melakukan perbuatan hukum tidak dapat diajukan sebagai alat bukti (Sudikno Mertokusumo, 1998:122). Adapun orang-orang yang dianggap tidak cakap melakukan perbuatan hukum oleh pasal 1330 KUHPPerdata adalah :

1. Mereka yang belum dewasa yaitu belum berusia 21 tahun dan belum menikah.

2. Mereka yang berada dibawah pengampuan

(iii) Perihal tertentu

Yaitu sesuatu yang akan dijadikan sebagai obyek kontrak haruslah jelas sehingga tidak terjadi perselisihan dikemudian hari.

(iv) Kausa yang legal

Artinya sebab mengapa suatu kontrak tersebut dibuat haruslah merupakan sebab atau kausa yang halal (Subekti, 1983:137), yakni :

a. tidak bertentangan dengan Undang-undang

b. Haruslah sesuai kesusilaan yang baik

c. Harus sesuai dengan ketertiban umum

- b. Syarat sah umum diatur pasal 1338 dan 1339 KUHPerdara, terdiri dari :
- (i) Syarat itikad baik,
Yang dimaksud dengan syarat itikad baik disini adalah dalam hal “pelaksanaan” kontrak itu sendiri bukan dalam hal “pembuatan” . kedua belah pihak harus mempunyai itikad baik untuk melakukan perbuatan yang tertuang dalam kontrak, sebab unsur “itikad baik” dalam hal “pembuatan” suatu kontrak sudah dapat dicakup oleh unsur “kausa yang legal”.(Subekti, 1983 : 139)..
 - (ii) Syarat sesuai dengan kebiasaan,
Kebiasaan yang dimaksud oleh pasal 1339 KUHPerdara adalah kebiasaan pada umumnya dan kebiasaan yang diatur dalam pasal 1347 KUHPerdara ialah kebiasaan setempat atau kebiasaan yang lazim berlaku digolongan tertentu ”.(Subekti, 1983 : 140).
 - (iii) Syarat sesuai dengan kepatutan,
Pemberlakuan syarat kepatutan terhadap suatu kontrak mengandung dua fungsi :
 - a. Fungsi melarang, yaitu kontrak yang mengandung unsur-unsur yang bertentangan dengan asas kepatutan adalah tidak dapat dibenarkan. Misalnya dilarang membuat suatu kontrak pinjaman uang dengan bunga yang sangat tinggi.
 - b. Fungsi yang menambah, yaitu mengisi kekesongan dalam pelaksanaan suatu kontrak, dimana tanpa isian tersebut, tujuan dibuatnya kontrak tidak mungkin tercapai. Misalnya terhadap suatu kontrak jual beli (yang dibayar kemudian) tidak jelas siapa yang harus menanggung resiko inflasi / devaluasi mata uang, maka sesuai dengan asas “kepatutan” jika dipengadilan hakim menafsirkan bahwa resiko inflasi / devaluasi mata uang tersebut dipikul bersama secara fifty-fifty.
 - (iv) Syarat sesuai dengan kepentingan umum
Yaitu suatu pembuatan dan pelaksanaan kontrak tidak boleh melanggar prinsip kepentingan umum, karena bertentangan dengan

hukum universal. kepentingan umum tidak boleh dikalahkan oleh kepentingan pribadi. Jika ada kontrak yang bertentangan dengan ketertiban umum, maka kontrak tersebut bertentangan dengan Undang-Undang yang berlaku, yang menurut pasal 1339 KUHPerdara hal tersebut tidak dibenarkan.”.(Subekti, 1983 : 129).

2. *Syarat Sah Yang Khusus, terdiri dari :*

- a. Syarat tertulis untuk kontrak-kontrak tertentu,
Misalnya kontrak hibah, bahkan kontrak ini juga dengan akte notaris, kecuali untuk hibah berupa hadiah bergerak yang berwujud dari tangan ke tangan atau surat utang yang akan dibayar atas tunjuk yang memang tidak memerlukan akte notaris.
- b. Syarat akta notaris untuk kontrak-kontrak tertentu,
Misalnya kontrak hibah yang harus dibuat dihadapan notaris (pasal 1682) KUHPerdara.
- c. Syarat akta pejabat tertentu (yang bukan notaris) untuk kontrak-kontrak tertentu,
Misalnya kontrak jual beli tanah yang harus dibuat oleh pejabat pembuat akta tanah (PPAT)
- d. Syarat ijin dari pejabat yang berwenang,
Misalnya terhadap kontrak peralihan obyek tertentu, seperti kontrak peralihan hak guna usaha, dalam hal ini diperlukan ijin dari pihak yang berwenang untuk itu.

2.3.1.3 Akibat Hukum Kontrak

Yang merupakan konsekuensi hukum dari tidak terpenuhnya salah satu atau lebih dari syarat- syarat sahnya kontrak tersebut bervariasi mengikuti syarat mana yang dilanggar. Konsekuensi hukum tersebut adalah sebagai berikut :

1. Batal demi hukum (*nietig, null. Void*), misalnya dalam hal dilanggarnya syarat obyektif dalam pasal 1320 KUHPerdara. Syarat obyektif tersebut adalah :
 - a. Perihal tertentu, dan
 - b. Kausa yang legal

2. Dapat dibatalkan (*vernietigbaar, voidable*), misalnya dalam hal tidak terpenuhinya syarat subyektif dalam pasal 1320 KUHPerdata. Syarat subyektif tersebut adalah :
 - a. Kesepakatan kehendak, dan
 - b. Kecakapan berbuat.
3. Kontrak tidak dapat dilaksanakan (*unerforceable*)
Yaitu kontrak yang tidak begitu saja batal tetapi tidak dapat dilaksanakan, melainkan masih mempunyai status hukum tertentu.
4. Sanksi administratif
Ada juga syarat kontrak yang apabila tidak terpenuhi hanya mengakibatkan dikenakan sanksi administratif saja terhadap salah satu pihak atau kedua belah pihak dalam kontrak tersebut. Misalnya apabila terhadap suatu kontrak memerlukan izin atau pelaporan terhadap instansi tertentu, seperti izin atau pelaporan kepada bank Indonesia untuk suatu kontrak *offshore loan*.

Dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon tidak terlepas dari kemungkinan permasalahan yang disebabkan adanya perbedaan penafsiran kontrak atau juga karena adanya ketidakpuasan terhadap prestasi dari lawannya. Salah satu permasalahan yang timbul dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon adalah *klaim pulsa*.

Klaim pulsa timbul karena adanya pelanggan yang menolak untuk membayar atau melunasi tagihan telepon dari pihak PT. Telkom karena pelanggan merasa tidak memakai teleponnya dengan frekuensi setinggi tagihan tersebut.

Dalam pasal 15 (1) Undang-undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang berbunyi :

“Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi”.

Berdasarkan bunyi dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepada pelanggan yang tidak menyetujui besarnya tagihan atas pemakaian pulsa maka Undang-undang memberikan hak kepada pelanggan untuk menyampaikan pengaduan. Pengaduan tersebut dapat dilakukan secara tertulis atau dengan cara

pelanggan datang langsung kepada bagian klaim pulsa dikantor PT. Telkom setempat.

2.3.2 Perusahaan Telekomunikasi

2.3.2.1 Definisi telekomunikasi

Definisi **telekomunikasi** yang tercantum dalam Undang-undang No.3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi adalah :

“ Setiap pemancaran pengiriman, atau penerimaan tiap jenis tanda, gambar, suara, dan informasi dalam bentuk apapun melalui sitem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya”.

Sedangkan pengertian **telekomunikasi** yang terdapat dalam Undang-undang No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi adalah :

“Setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya”.

2.3.2.2 Definisi Pelanggan

Definisi **pelanggan** yang tercantum dalam Undang-undang No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi pasal 1 ayat (9) mencantumkan pengertian pelanggan adalah :

“Bisa berupa badan hukum atau perseorangan yang telah menandatangani kontrak berlangganan sambungan telepon dengan PT. Telkom Untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya”.

Pengertian **Pelanggan** yang termuat dalam Bab 1 pasal 1 ayat (6) dalam Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (persero) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk No. KD 13 / HK 220 / OPSAR – 12 / 2000 yang tertanggal 5 april 2000 tentang Pedoman Pengelolaan Pelanggan Melalui Segmentasi Pelanggan Dan Deferensiasi Layanan, adalah :

“Badan hukum atau perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan PT. Telkom untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan

bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul dari padanya”.

Sedangkan yang dimaksud **Pelanggan Bisnis** yang tercantum dalam pasal 1 ayat (7) Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tentang Pedoman Pengelolaan Pelanggan Melalui Segmentasi Pelanggan dan Diferensiasi Layanan adalah :

“Pelanggan yang berbentuk badan hukum yang ditetapkan berdasarkan data pelanggan, dimana pelanggan melakukan kegiatan pengerahan sumber daya secara komersial untuk mendapatkan pendapatan dan pendapatan tersebut digunakan untuk menjaga kelangsungan usahanya”.

Adapun Pengertian **Pelanggan Residensial** yang termuat dalam pasal 1 ayat (8) masih dalam Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tentang Pedoman Pengelolaan Pelanggan Melalui Segmentasi Pelanggan dan Diferensiasi Layanan, adalah :

“Pelanggan yang berdasarkan data kepelangganannya adalah pelanggan perorangan yang menggunakan sambungan telekomunikasinya untuk menunjang kegiatan sehari-hari”.

Sedangkan yang dimaksud **Segmen Residensial** pada pasal 1 ayat (12) adalah :

“Kelompok pelanggan / calon pelanggan yang berdasarkan klasifikasinya tidak melakukan kegiatan usaha”.

Pengertian **Pelanggan Sosial** menurut pasal 1 ayat (9) dalam Keputusan Direksi No. KD 13 / HK 220 / OPSAR –12 / 2000 tentang Pedoman Pengelolaan Pelanggan Melalui Segmentasi Pelanggan dan Diferensiasi Layanan, adalah :

“Pelanggan yang berbentuk Lembaga dan Badan hukum yang melaksanakan usahanya bukan untuk mendapatkan laba melainkan untuk melaksanakan fungsi-fungsi sosial sesuai dengan misinya”.

Yang dimaksud **Segmen Bisnis** dalam pasal 1 ayat (12) adalah :

“Kelompok pelanggan / calon pelanggan yang berdasarkan klasifikasinya tidak melakukan kegiatan usaha”.

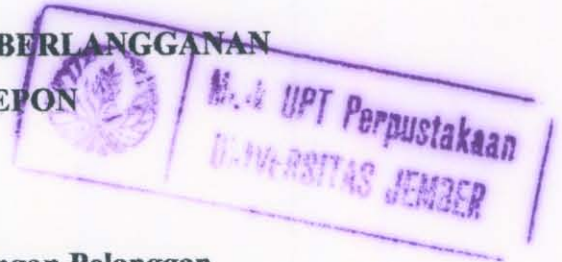
Definisi **Pelanggan Top 100** yang termuat dalam pasal 1 ayat (10) Keputusan Direksi No. KD 13 / HK 220 / OPSAR -12 / 2000 tentang Pedoman Pengelolaan Pelanggan Melalui Segmentasi Pelanggan dan Diferensiasi Layanan, adalah :

“Level tertinggi dari pelanggan segmen bisnis yang kriteria penetapannya berdasarkan besarnya kontribusi pendapatan kepada TELKOM”.

Pada pasal 5 Keputusan Direksi No. KD 13 / HK 220 / OPSAR -12 / 2000 mengatur tentang **Pembagian Segmen Pelanggan**, yang meliputi :

- 1) Pelanggan secara umum dibagi menjadi dua segmen yaitu :
 - a. Segmen bisnis
 - b. Segmen residensial
- 2) KADIVRE diberi wewenang untuk mengelompokkan secara lebih rinci pelanggan yang termasuk segmen bisnis, misalnya :
 - a. Big atau Top 100
 - b. Medium atau Midle
 - c. Small atau Low,
- 3) Pelanggan yang sebelumnya termasuk dalam segmen sosial, pengelompokkan segmennya diatur sebagai :
 - a. Yayasan Pendidikan, Rumah Sakit, Puskesmas, dan lainnya dikelompokkan ke dalam Segmen Bisnis;
 - b. Sarana ibadah, Panti Asuhan / Jompo, Layanan Darurat dan lainnya di kelompokkan ke dalam Segmen Residensial.

**III. PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN
SAMBUNGAN TELEPON**



3.1 Hubungan Hukum Antara PT. Telkom Dengan Pelanggan

1. Timbulnya Hubungan Hukum

Bahwa tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Dengan demikian penyelenggaraan telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta meningkatkan hubungan hukum antar bangsa.

Dengan adanya jasa telekomunikasi, seseorang dapat melakukan percakapan dengan orang lain yang dikehendakinya tanpa harus bertatap muka dengan orang yang dihubungnya. Masyarakat sebagai calon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan sambungan telepon maka ia harus menghubungi loket pelayanan (Service Point) Kantor Cabang PT.Telkom setempat. Kemudian mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh PT. Telkom, yaitu berupa surat permintaan pemasangan / mutasi sambungan telkom, mengisi surat pernyataan yang menyatakan bahwa :

- a. Mendukung dan bersedia menyediakan pesawat telepon sendiri, dan menanggung semua biaya material serta jasa Instalasi Kabel rumah/Gedung (IKR/G) yang pelaksanaan Instalasinya dan dikerjakan oleh Instalatir.
- b. Untuk selanjutnya pengelolaan, pemeliharaan dan perbaikan gangguan mutasi KTB (Kotak Terminal Batas) IKR/G (Instalasi Kabel Rumah/Gedung) sampai dengan terminal/pesawat telepon, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya selaku pelanggan.

- c. Apabila pada saat pengekringan pesawat telepon belum ada, maka bersedia dianggap kring, sehingga dikenakan biaya abonemen bulan berikutnya.

Selain itu juga calon pelanggan harus melampirkan persyaratan berupa :

- a. Foto Copy tanda sah diri yang masih berlaku dari pelanggan atau kuasanya (KTP, SIM, atau PASPOR) untuk calon pelanggan perorangan.
- b. Foto Copy akta pendirian perusahaan untuk calon pelanggan yang berstatus badan hukum, kecuali Instansi Pemerintah, Lembaga Negara, BUMN, dan BUMD.

Setelah pelanggan menandatangani formulir surat pernyataan berlangganan sambungan telepon dan surat permintaan pemasangan / mutasi sambungan telepon, maka secara otomatis telah terjadi hubungan hukum antara para pihak yaitu:

- 1) **Pihak pertama** adalah PT. Telkom yang dalam hal ini bertindak sebagai pihak yang menyelenggarakan dan mengelola jasa telekomunikasi untuk umum di Indonesia.
- 2) **Pihak kedua** adalah pelanggan yang didalam kontrak ini bertindak sebagai pengguna jasa Telekomunikasi.

Dengan demikian pelanggan harus bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul daripadanya dan mentaati segala ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom.

Perjanjian antara PT. Telkom dengan Pelanggan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi adalah merupakan *Standart Contract*, artinya semua klausula yang terdapat dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon sudah ditentukan oleh penyelenggara telekomunikasi (PT. Telkom). Dengan demikian pelanggan hanya tinggal menandatangani diatas materai Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon tersebut karena surat kontrak (perjanjian) dengan perhitungan akan dibuktikan dimuka pengadilan, untuk memenuhi Undang-undang bea materai 1986 .Sejak semula dibubuhi materai ini tidak berarti bahwa materai merupakan syarat kontrak (perjanjian). Perjanjiannya

tetap sah tanpa materai. MA dalam putusan tanggal 13 maret 1971 No. 589 K/SIP/1970 berpendapat bahwa surat bukti yang tidak diberi materai tidak merupakan alat bukti yang sah (Sudikno Mertokusumo, 1998 : 124).

Seperti yang disebutkan dalam pasal 1338 KUHPerdara yang berbunyi :

" *Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya*". Pasal tersebut dapat diartikan bahwasanya Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi berlaku sejak kedua belah pihak itu menandatangani kontrak tersebut. Sehingga akibat hukum yang timbul dari Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi itu adalah *batal demi hukum*, karena apabila salah satu pihak yang tidak memenuhi persyaratan obyektif yakni adanya syarat perihal tertentu dan kausal yang legal, maka kontrak tersebut otomatis tidak boleh berlaku untuk kedua belah pihak.

2. Hak dan kewajiban para pihak

Sebagai akibat adanya perjanjian atau kontrak adalah timbulnya hak dan kewajiban para pihak. Hak dan kewajiban yang terdapat dalam pasal 12 sampai dengan pasal 22 UU No.36/1999 tentang Telekomunikasi adalah sebagai berikut :

a. Hak penyelenggara :

- 1) Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai Pemerintah.(Pasal 12 ayat 1)
- 2) Penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan atau bangunan milik perseorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah terdapat persetujuan diantara para pihak.(Pasal 13)

b. Kewajiban penyelenggara:

- 1) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.(Pasal 15 ayat 2)

- 2) Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal.(Pasal 16 ayat 1)
- 3) Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip:
Perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
Peningkatan efisiensi dalam menyelenggarakan telekomunikasi; dan
Pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana (Pasal 17)
- 4) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/ merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.(Pasal 18 ayat 1)
- 5) Apabila pengguna memerlukan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya.(Pasal 18 ayat 2)
- 6) Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi.(Pasal 19)
- 7) Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut:
 - a. Keamanan negara
 - b. Keselamatan jiwa manusia dan harta benda
 - c. Bencana alam
 - d. Marabahaya, dan atau
 - e. Wabah penyakit. (Pasal 20)

c. Sedangkan hak masyarakat (pelanggan) yaitu :

- 1) Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Pasal 14)

- 2) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. (Pasal 15 ayat 1)
- 3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah (Pasal 15 ayat 3)

3. Berakhirnya hubungan hukum

Dalam KUHPerdara pasal 1338 menegaskan bahwa:

“ Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.

Jadi dalam hal kontrak berlangganan sambungan telepon, berakhirnya hubungan hukum dapat timbul karena:

- a. Permintaan pelanggan
- b. Sanksi yang dikenakan akibat kesalahan pelanggan
- c. Bangunan sudah tidak ada
- d. Sambungan telekomunikasi yang terkena kejadian force majeure (keadaan memaksa), diluar kemampuan debitur. Debitur tidak bersalah (Abdulkadir Muhamad, 1992 : 20).

Kemudian pasal 1244 KUHPerdara juga menyebutkan bahwa:

“ Dalam hal ini, kejadian-kejadian yang merupakan force majeure tersebut tidak pernah terduga oleh para pihak sebelumnya. Sebab jika para pihak sudah dapat menduga sebelumnya akan adanya peristiwa tersebut, maka seyogyanya hal tersebut harus sudah dinegosiasi diantara para pihak”.

Pengakhiran kontrak seperti yang tertulis didalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi pasal 11 (ayat 1-3) menyebutkan:

- 1) Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena dikenakannya sanksi pencabutan berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan atau butir 8.2 atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara telekomunikasi diwilayah/lokasi PELANGGAN.

- 2) PELANGGAN dapat mengakhiri ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakannya kepada TELKOM.
- 3) TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 KUHPdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika ada wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Dengan demikian hubungan hukum antara PT. Telkom dengan pelanggan timbul sejak calon pelanggan dengan PT. Telkom mengadakan perjanjian untuk berlangganan sambungan telekomunikasi. Jadi sejak para pihak menandatangani kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut, berlakulah kontrak itu sehingga isi kontrak harus dilaksanakan dan mengikat kedua belah pihak.

3.2 Bentuk Penyelesaian Terhadap Klaim Pulsa

Penyelesaian klaim pulsa menurut “ Prosedur Mutu Klaim Tagihan Pulsa” dengan Nomor Dokumen : Tel/Re 05-JR-09/PM-KLM-01 yang diterbitkan tanggal 1 Mei 2000 yaitu :

1. Melakukan pendekatan persuasif untuk melihat kemungkinan-kemungkinan penyebab pemakaian telepon yang tidak wajar dari sisi pelanggan (misalnya dengan menginventarisir siapa saja yang mungkin menggunakan telepon pelanggan tersebut)
2. Mengidentifikasi termasuk jenis klaim yang mana dari ketiga jenis klaim yang terdapat dalam ruang lingkup:

a. Klaim tagihan pulsa Lokal/SLJJ

- 1) Memeriksa kewajaran percakapan lewat print out data AMA untuk pulsa SLJJ lihat Petunjuk Kerja Operasional Siska (Tel/Re 05-JR-00/PK-SISKA-01) tentang komersial bersama pelanggan, apabila dirasa perlu menghubungi nomor-nomor telpon yang tidak dikenal pelanggan untuk melakukan investigasi dengan persetujuan pelanggan.

- 2) Jika pelanggan tetap tidak bisa menerima dan belum puas, catat klaim dalam form klaim (Form JR-09/PM-KLM-01)
- 3) Bila tagihan belum dibayar, negosiasi untuk menentukan uang titipan. Uang titipan ditentukan dengan salah satu dari tiga pilihan berikut:
 1. Total tagihan dikurangi jumlah tagihan yang diklaim
 2. Rata-rata pemakaian tiga bulan terakhir sebelum tagihan yang diklaim
 3. Sepertiga dari total tagihan
- 4) Mingingput klaim SSKA dan mencetak Work Order klaim sesuai **Petunjuk Kerja Operasional Siska** (Tel/Re 05-JR-00/PK-SSKA-01) tentang finansial.
- 5) Melakukan investigasi percakapan SLJJ yang diklaim dengan cara menelpon (menghubungi) nomor-nomor telepon tersebut. Investigasi dilakukan untuk mengetahui apakah dari nomor telepon pelanggan yang mengajukan klaim pernah menelpon (menghubungi) nomor-nomor yang tidak dikenal tersebut (tidak merasa pakai). Bila diperlukan dilakukan crosscek dari nomor tujuan ke nomor pelanggan klaim. Hasil investigasi dibicarakan dengan pelanggan.
- 6) Melakukan koordinasi dengan unit jarlok / MDF / sentral untuk melakukan pengecekan tehnik.
- 7) Untuk klaim usaha lokal dilakukan perekaman percakapan untuk mengidentifikasi kewajaran pemakaian bekerja sama dengan petugas sentral. Perekaman percakapan disentral sesuai pengecekan dilakukan dengan menganalisa lama pemakaian percakapan lokal dalam selang waktu tertentu (misal satu minggu). Setelah dibandingkan dengan pemakaian dalam selang waktu yang sama dengan pemakaian pada bulan tagihan yang diklaim, dapat diketahui kewajaran pemakaian telpon pelanggan.
- 8) Menerima koordinasi hasil pemeriksaan dari sentral / jarlok / MDF dan melakukan evaluasi, jika pemakaian percakapan lokal / SLJJ wajar / sebanding maka klaim ditolak. Bila pemakaian percakapan

tidak wajar dilakukan evaluasi hasil pengecekan data historis gangguan.

- 9) Jika ada data gangguan dengan waktu yang sama dengan saat percakapan yang diklaim maka klaim diterima dan bila tidak ada dilakukan evaluasi hasil pengecekan historis isoliran.
- 10) Jika ada isoliran dengan waktu yang sama dengan saat percakapan yang diklaim, maka klaim diterima dan bila tidak ada dilakukan evaluasi hasil pengecekan kondisi fisik jarlok / MDF.
- 11) Jika ada gangguan atau kelainan fisik di jarlok / MDF klaim diterima dan bila tidak ada gangguan atau kelainan fisik maka klaim ditolak.
- 12) Menginput di SISKAS hasil dan keputusan klaim sesuai **Petunjuk Kerja Operasional Siska** (Tel / Re 05 – JR – 00 / PK- SISKAS - 01) tentang finansial.
- 13) Membuat BA klaim sebagai lampiran surat jawaban akhir kepada pelanggan dan pemberitahuan restitusi jika klaim diterima. Jika klaim ditolak, pelanggan diminta membayar kekurangannya. Apabila pelanggan keberatan membayar maka dilakukan negosiasi misal dengan dicicil. BA klaim juga dikirim ke bagian keuangan untuk proses restitusi.
- 14) DM Serpo/Ka. UP memonitor penyelesaian klaim untuk memenuhi pelayanan simpatik berdasar Form Klaim (form JR-09/PM-KLM-01). Bila perlu restitusi pelanggan diminta datang untuk proses restitusi.
- 15) Semua klaim yang terkena kompensasi layanan simpati dilaporkan kepada Ka. AP/Kakancatel untuk dilanjutkan ke Kadin Niaga.

b. Klaim Tagihan Pulsa SLI

- 1) Mengisi form klaim (form JR-09/PM-KLM-01).
- 2) Menginput klaim di SISKAS dan mencetak WO sesuai **Petunjuk Kerja Operasional Siska** (Tel/Re 05-JR-00/PK-SISKAS-01) tentang finansial.

- 3) Berkoordinasi dengan divisi kelayanan PT. Indosat atau PT. Satelindo serta mem-fax permohonan pelanggan.
- 4) Menerima kembali berkas hasil pemakaian percakapan SLI dari PT. Indosat atau PT. Satelindo. Jika tidak ada indikasi pemakaian percakapan SLI ke nomor telpon tujuan yang diklaim, maka klaim diterima. Jika ada indikasi pemakaian percakapan SLI ke nomor tujuan yang diklaim, maka klaim ditolak.
- 5) Menginput hasil dan keputusan di SISKKA sesuai **Petunjuk Kerja Operasional Siska** (Tel/Re 05-JR-00/PK-SISKA-01) tentang finansial.
- 6) Membuat BA (form JR-09/PM-04) ke keuangan dan pemberitahuan restitusi ke pelanggan jika klaim diterima. Jika klaim ditolak, pelanggan diminta membayar kekurangannya. Apabila pelanggan keberatan membayar maka dilakukan negosiasi untuk dicicil.

c. Klaim Tagihan Pulsa Premium Call

- 1) Memeriksa data AMA Premium Call untuk meyakinkan pelanggan bahwa telah terjadi hubungan telepon ke nomor-nomor premium call. Jika pelanggan bisa menerima dan puas, pelanggan dipersilahkan membayar tagihan tersebut dan negosiasi cara pembayaran bila pelanggan merasa keberatan.
- 2) Jika pelanggan belum puas bersama pelanggan mengisi form klaim (JR-09/PM-KLM-01) dan menginput klaim di SISKKA sesuai dengan **Petunjuk Kerja Operasional Siska** (Tel/Re 05-JR-00/PK-SISKA-01) tentang finansial. Petugas memberikan Order isoler sementara akses premium call 0809 kepada user sentral dan mengirim permintaan data Provider. Kepada pelanggan diharuskan membayar dulu tagihan pulsa selain premium call dan tidak diperlakukan sebagai pelanggan tunggakan.
- 3) Berkoordinasi dengan petugas sentral untuk pengecekan teknis sentral.

- 4) Dari hasil pengecekan sentral, bila hasil menunjukkan adanya gangguan maka klaim diterima. Bila tidak ada gangguan, hasil pengecekan disampaikan ke Serpo untuk dikompulasi.
- 5) Setelah menerima hasil serpo, dapat diputuskan klaim diterima atau ditolak.
- 6) Bila data tidak cocok, klaim diterima bila hasil analisa cocok / sesuai, Serpo melakukan negosiasi agar pelanggan membayar. Petugas memasukkan hasil dan keputusan ke SISKAs sesuai **Petunjuk Kerja Operasional Siska** (Tel/Re 05-JR-00/PK-SISKA-01) tentang finansial.
- 7) Bila pelanggan sudah membayar, pelanggan ditanya apakah isolir akses premium call mau dibuka atau tidak. Jika mau dibuka maka serpo akan memberikan order buka isolir akses premium call 0809 ke user sentral.
- 8) Bila pelanggan tidak mau membayar, Serpo mengirim data bad debit ke telemarketing Divisi Network dan bagian keuangan Datel.
- 9) Serpo membuat BA sebagai lampiran surat jawaban akhir kepada pelanggan dan pemberitahuan restitusi jika klaim diterima (bila pelanggan sudah membayar)

Adapun penyelesaian perselisihan antara PT.Telkom dengan pelanggan yang termuat dalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Pasal 12 ayat (1-2) adalah sebagai berikut :

- 1) Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.
- 2) Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 12.1 tidak tercapai, maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum dilokasi Kantor PT.Telkom setempat.

Sejauh ini, PT.Telkom dalam menyelesaikan kasus klaim pulsa selalu diusahakan dengan proses musyawarah, artinya setiap ada pengaduan, PT.Telkom akan menjelaskan dulu kepada pelanggan bahwa selama (1) satu bulan X pemakaian teleponnya adalah sesuai dengan print out ama yang dikeluarkan oleh PT.Telkom dengan demikian klai yang telah selesai dengan proses musyawarah tersebut tidak dimasukkan kedalam laporan simpatik yang kemudian ditanda tangani oleh kepala dinas niaga setiap bulannya.

Tetapi bagi pelanggan yang masih belum dapat menerima keputusan dalam musyawarah tersebut, maka akan dilanjutkan dengan pemeriksaan tehnik dan administrasi. Setelah mengetahui hasil pemeriksaan ini, PT.Telkom akan meneruskan dengan proses investigasi awal dan investigasi lanjut.

Apabila pelanggan dapat memahami keputusan yang diberikan oleh PT.Telkom melalui bagian klaim pulsa baik keputusan itu ditolak sehingga proses selesai ataupun diterima dengan syarat pemberian restitusi, maka proses dihentikan.

Namun bila pelanggan masih juga belum menerima keputusan itu, PT.Telkom menyerahkan kasus ini kepada Pengadilan Negeri setempat. Hanya saja sampai saat ini belum ada kasus klaim pulsa yang sampai ke Pengadilan Negeri untuk diproses penyelesaiannya.

Pada Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi pasal 7 ayat (1-6) telah dijelaskan bahwa :

1. Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
 - a. diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh PELANGGAN melalui PUSYANTEL, Call Center atau internet, paling lambat 1(satu) bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
 - b. PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3(tiga) bulan terakhir.
2. Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan, TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan

teknis dan administrasi atas data pemakaian / penggunaan jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan.

3. Dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan tersebut dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi dengan cara :
 - a. Diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya, atau
 - b. Diselesaikan sesuai dengan permintaan PELANGGAN
4. Dalam hal tidak terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan).
5. Apabila hingga batas waktu dimaksud butir 7.2 berakhir dan TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis tagihan TELKOM berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan yang dimaksud.
6. Klaim tagihan atas akses / penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi diluar TELKOM, yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan pengecualian dari butir 7.2 dan 7.5.

Dalam Undang-Undang No. 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi tidak diatur secara rinci mengenai penyelesaian klaim pulsa. Tetapi didalam Ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi telah menyebutkan secara jelas penyelesaian klaim pulsa, dimana dalam pembuatan kontrak tersebut telah memperhatikan UU No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen dengan demikian hak-hak pelanggan sebagai konsumen terlindungi.

3.3 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. Telkom Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlakuan terhadap konsumen di Indonesia memang masih buruk. Ini bisa dilihat dari beberapa banyak konsumen yang kecewa terhadap pelayanan terhadap konsumen. Ada 16 klasifikasi berdasarkan jenis produk layanan yang selama ini banyak dikeluhkan konsumen diantaranya telekomunikasi, listrik, perumahan, perbankan, asuransi, kesehatan, dan pendidikan.

Yang memprihatinkan, banyaknya keluhan dan kekecewaan akibat kerugian yang dialami konsumen selama ini seperti terabaikan. Maklum saja, konsumen hampir selalu dalam posisi yang lemah. Pemerintah dan masyarakat sendiri tidak peduli terhadap masalah-masalah yang merugikan konsumen ini.

Misalnya yang dikemukakan oleh Arimbi Heruputri, bahwasanya lembaga konsumen kurang dikenal oleh masyarakat. Hal itu dapat dimaklumi olehnya karena misi dari lembaga konsumen tersebut adalah membuat masyarakat sadar akan haknya (Arimbi Heru Putri, Jawa Pos 2001 : 4,7)

Standart baku YLKI (yayasan lembaga konsumen Indonesia) dalam menangani masalah Class action, menjadi mediator antara konsumen yang dirugikan dengan produsen. Kalau dalam masalah tersebut bisa dengan jalan musyawarah atau kompromi, biasanya persoalan tidak diteruskan ke pengadilan. Kompromi yang biasanya dilakukan oleh produsen antara lain memberi ganti rugi, klarifikasi atau minta maaf lewat media.

1. Hak Dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Adapun Hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 (a-i) UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa ;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atas jasa yang digunakan ;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya hak-hak yang harus dilindungi oleh UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka timbul pula kewajiban yang harus dijalankan oleh konsumen yaitu pasal 5(a-d) UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

b. Kewajiban Konsumen adalah

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan /atau jasa, demi keamanan dan keselamatan ;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan /atau jasa ;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati ;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut ;

2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan Hak Pelaku Usaha (pengusaha) yang termuat dalam pasal 6 (a-e) yang berbunyi :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan /atau jasa yang diperdagangkan ;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik ;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen ;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan /atau jasa yang diperdagangkan ;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 (a-g) UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa serta memberi penjelasan, penggunaan perbaikan, dan pemeliharaan ;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- 4) Menjamin mutu barang dan /atau jasa yang diproduksi dan /atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan /atau jasa yang berlaku ;

- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan /atau mencoba barang dan /atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan /atau garansi atas barang yang dibuat dan /atau yang diperdagangkan ;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan /atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan /atau jasa yang diperdagangkan ;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan /atau penggantian apabila barang dan /atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, tidak disebutkan secara jelas perlindungan hukum dari PT. Telkom kepada pelanggannya selaku konsumen dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Tetapi dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dimuat beberapa perlindungan hukum yakni antara lain termuat dalam pasal 4 ayat (e) yang intinya bahwa pelanggan (konsumen) mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Ketika UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen disahkan oleh DPR pada 4 april 1999 dan berlaku sejak 4 april 2000, akhirnya PT. Telkom bekerjasama dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk membuat kontrak baku (Standart Contract) dalam hal Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.

Kerjasama tersebut dilakukan karena kontrak baku yang selama ini di gunakan telah menempatkan pelanggan sebagai konsumen berada dalam posisi yang lemah. Hak dan kewajiban antara para pihak tidak seimbang, sehingga menyebabkan banyak pelanggan mengajukan pengaduannya kepada PT. Telkom berkenaan dengan pelayanan telekomunikasi dari PT. Telkom.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan dinilai sangat kurang. Hal ini dapat dilihat dari beberapa contoh kasus klaim pulsa. Ternyata setelah melalui tahap pemeriksaan teknik, administrasi, dan investigasi akhirnya

disimpulkan bahwa ada indikasi pencurian oleh oknum melalui droup wire tetapi pencuri tidak ditemukan.

Walaupun demikian, pelanggan harus tetap membayar tagihan pada bulan berikutnya dengan cara mengangsur. Keputusan ini harusnya tidak terjadi, karena hal itu akan menimbulkan image pada masyarakat bahwasanya PT. Telkom hanya ingin mendapatkan keuntungan material tanpa memperdulikan keamanan menggunakan layanan telekomunikasi pelanggannya.

Oleh karena itu, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setelah dikeluarkannya UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen harus dioptimalkan mengingat selama ini telah banyak keluhan dari konsumen selaku pemakai jasa dalam perdagangan jasa. Baik itu jasa telekomunikasi maupun pelayanan jasa lainnya.

Yang harus diantisipasi oleh pengusaha, yang dalam hal ini adalah PT. Telkom ialah adanya indikasi tindak pidana yang dilakukan oleh oknum terhadap jaringan telekomunikasi milik PT. Telkom. Untuk itu, PT. Telkom harus waspada terhadap adanya indikasi itu. Apabila diperlukan, PT. Telkom bisa memasang alat deteksi yang berpusat di jaringan utama milik Telkom.

Sehingga apabila terjadi pencurian melalui jaringan manapun akan dapat termonitor. Hal ini akan sangat mengamankan pelanggan untuk menggunakan jasa telekomunikasi dari PT. Telkom.



IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Perkembangan teknologi khususnya dalam bidang telekomunikasi membuat orang semakin haus akan informasi. Hal itu dapat dilihat dari jumlah pelanggan telepon yang semakin hari semakin bertambah. Berkaitan dengan penulisan ini, penulis akan memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Bahwa hubungan hukum antara PT. Telkom dengan pelanggan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi adalah timbul karena antara kedua belah pihak telah sepakat untuk mengadakan perjanjian, dalam permintaan pemasangan / mutasi sambungan telekomunikasi. Ketika masing-masing pihak sudah menandatangani kontrak sejak saat itu juga kontrak tersebut berlaku untuk kedua pihak. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasi yang terdapat dalam klausula kontrak, maka pihak yang tidak melaksanakan prestasi itu dikatakan telah melakukan wanprestasi. Dengan adanya hubungan hukum antara PT. Telkom dengan pelanggan, maka antara para pihak tersebut harus melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing pihak dengan itikad baik. Adapun ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi lama yang tidak mencerminkan perlindungan hukum terhadap pelanggan sebagai konsumen adalah terdapat pada pasal 8 dan pasal 6 ayat (1). Dari situ dapat disimpulkan bahwa ketika PT. Telkom mempunyai hak untuk melakukan perubahan sambungan telekomunikasi, PT. Telkom tidak mau bertanggung jawab atas akibat yang timbul dari padanya. Sedangkan yang terdapat dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi baru yaitu setelah keluarnya UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pada pasal 2 (ayat 2.2 butir 1-8) yang intinya adalah pelanggan dapat mengajukan klaim kepada PT. Telkom dan apabila terbukti ada kesalahan tagihan, maka akan diberikan restitusi. Jika perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka mereka sepakat untuk diserahkan

kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan negeri setempat.

- 2) PT. Telkom Kancatel Bondowoso dalam menerima pengajuan klaim pulsa tidak selalu dicatat dalam form klaim pulsa, karena apabila ada klaim pulsa yang dapat diselesaikan secara musyawarah atau secara damai, maka tidak dicantumkan kedalam laporan simpatik klaim pulsa. Tapi apabila pelanggan masih belum bisa menerima hasil pemeriksaan pada tahap awal oleh PT. Telkom, maka klaim pulsa tersebut akan dicatat dalam laporan simpatik dan dilanjutkan dengan tahap investigasi awal dan lanjutan.
- 3) Setelah dikeluarkannya UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka kontrak berlangganan sambungan telepon yang lama dinyatakan sudah tidak berlaku lagi. PT. Telekomunikasi Indonesia telah bekerjasama dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk Kontrak Berlangganan Sambungan Telepon yang baru, dimana dalam kontrak tersebut diharapkan tidak ada lagi Standart Kotrak yang dapat merugikan pelanggan.

4.2 SARAN

- 1) Dalam rangka meraih predikat operator kelas dunia, maka PT. Telkom harus memberikan profesional service terutama untuk layanan pasang baru kepada pelanggan yang ingin menikmati jasa telekomunikasinya. Selama ini banyak sekali keluhan dari masyarakat berkaitan dengan pelayanan pasang baru untuk lokasi yang sudah ada jaringan maupun yang belum ada jaringan maupun yang belum ada jaringan.
- 2) Untuk kasus klaim pulsa yang selama ini dapat diselesaikan secara musyawarah hendaknya juga dicantumkan dalam laporan simpatik. Karena dengan dicantumkannya kasus klaim pulsa tersebut, PT. Telkom bisa mengevaluasi tingkat pelayanan dalam penyelesaian klaim pulsa. Jadi, tidak hanya klaim pulsa yang sudah sampai tahap pemeriksaan teknik dan administrasi saja yang di cantumkan dalam laporan simpatik, tetapi juga klaim pulsa yang dapat terselesaikan dengan cara musyawarah harus di cantumkan pula. Setiap klaim pulsa yang tercatat dalam laporan simpatik harus disertai

Digital Repository Universitas Jember

juga dengan kronologis pengaduan. Hal ini akan sangat membantu PT. Telkom untuk penelusuran pengaduan sebelumnya. Satu lagi yang harus di pertimbangkan oleh PT. Telkom yaitu permintaan print out amal lokal oleh pelanggan yang merasa tagihan pulsa lokalnya tidak wajar di banding bulan-bulan sebelumnya. PT. Telkom harus bisa mewujudkan pasal 3.1.1 dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang berisi: **“Memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan transparan kepada pelanggan”**.

- 3) Untuk calon pelanggan yang ingin menikmati jasa telekomunikasi tetapi lokasinya tidak terjangkau oleh jaringan telekomunikasi, maka PT. Telkom dapat memberikan jaringan telekomunikasi alternatif agar masyarakat dapat menikmati layanan jasa telekomunikasinya sebagai perwujudan slogan PT. Telkom **“Setia Melayani Anda”**. Dan alternatif tersebut secara ekonomis mampu di jangkau oleh masyarakat yang berada jauh dari jaringan telekomunikasi milik Telkom. Namun jaringan alternatif itu juga harus tetap memperhatikan tingkat pelayanan Telkom yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 1992, **Hukum Perikatan**, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Arimbi Heru Putri, 2001, **Konsumen Selalu Dalam Posisi Lemah**, Hal 4,7, Jawa Pos.
- Budiono Kusumohamidjojo, 2001, **Panduan Untuk Merancang Kontrak**, Grasindo, Jakarta.
- Harahap M.Y, 1986, **Segi-segi Hukum Perjanjian**, Alumni, Bandung.
- Miriam Darus Badruzaman, 1994, **Aneka hukum Bisnis**, Alumni, Bandung.
- Munir Fuady, 1994, **Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)**, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Subekti. R, 1990, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta.
- , 1983, **Pokok-Pokok Hukum Perdata**, Intermasa, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 1998, **Hukum Acara Perdata Indonesia**, Liberty, Yoyakarta.
- Sumitro Rony Hanitijo, 1990, **Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri**, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 1998, **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**, Badan Penerbit Universitas, Jember.
- , 2002, **Buku Petunjuk Telepon 2002-2003**, telkom.



Nomor : 3371 /J25.1.1/PP.9/ 2001
Lampiran : -
Perihal : KONSULTASI

Jember, 6 Desember 2001

Yth. **Direktur PT. TELKOM Kantor**
Cabang Bondowoso
di -
B o n d o w o s o . -

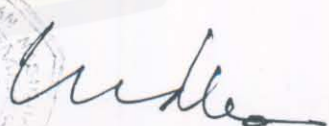
Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat menghadapkan kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : **Marry Pujiastutik**
NIM : **97 - 172**
Program : **S 1 Ilmu Hukum**
Alamat : **Jl. Bengawan Solo II No. 5A Jember**
Keperluan : **Konsultasi mengenai masalah " Pelaksanaan Kontrak Berlangganan sambungan di PT. TELKOM Kantor Cabang Telekomunikasi Bondowoso."**

Hasil konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan penyusunan Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Dekan,


SOEWONDHO, S.H., M.S.

NIP. 130 879 632

Tembusan Kepada :

- Yth. Ketua Bagian **Kejur. Perdata**
- Yang bersangkutan

Lampiran III
Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO)
Pt. Telekomunikasi Indonesia
Nomer : KD.3/PS730/SEK-30/96
Tanggal : 16 Oktober 2001

FROM : SSDM -16

SURAT PERNYATAAN MAGANG (PRAKTEK KERJA)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARRY PUJIASTUTIK
NIM : 97-172
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Jember
Nama Instansi : FAKULTAS HUKUM UNEJ

Dengan ini menyatakan bahwa kami akan menjaga kerahasiaan dan menjaga tidak akan menyalahgunakan informasi – informasi / data tentang TELKOM dalam arti seluas – luasnya yang kami peroleh / ketahui sehubungan dengan kerja kami dengan TELKOM selaku kerja praktek, yang berdasarkan peraturan pasar modal akan dapat atau diperkirakan dapat mempengaruhi pasar modal dan atau keputusan investor.

Kami menyatakan bahwa kami akan memberikan, mendiskusikan, membahas, membocorkan dengan cara dan metode apapun informasi – informasi / data tersebut, baik disengaja dengan orang – orang dan atau perusahaan – perusahaan dan atau badan hukum lainnya.

Kami menyatakan pula bahwa kami akan memenuhi seluruh ketentuan perundang – undangan yang berlaku di bidang pasar modal baik di dalam negeri sehubungan dengan hubungan kerja kami selaku praktek kerja dengan PT. TELKOM sebagai perusahaan yang telah “ go public”.

Kami menyadari bahwa pelanggaran terhadap hal – hal tersebut di atas mempunyai akibat hukum baik berupa hukuman administrasi denda maupun hukuman badan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

Jember, 8 Januari 2002



MARRY PUJIASTUTIK
NIM : 97 - 172



ELKOM

Melayani Anda

SURAT KETERANGAN

Nomor : Tel. 52 /PD.520/RE5/D04/BO-05/2002

Manager Kantor Pelayanan Telekomunikasi Cabang Bondowoso dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : MARRY PUJIASTUTIK

NIM : 97 -- 172

Jurusan : Fakultas Hukum

Nama Instansi : Universitas Jember

Telah melaksanakan Penelitian di KANCATEL Bondowoso, terhitung tanggal 14 Januari s/d 31 Januari 2002

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bondowoso, 31 Januari 2002

MAMIN SUDARMA
Manager KANCATEL Bondowoso.

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI



TELKOM

**KEPUTUSAN DIREKSI
PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
NOMOR : KD. 30/HK.220/OPSAR-12/00
TANGGAL 21 AGUSTUS 2000**



KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama PELANGGAN (atau Kuasanya) :
2. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No
3. Alamat :
 Kode Pos :
4. Contact Person :
(disisi Nama) (disisi Nomor Telepon/Pager/HP)

Alamat Email : _____

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Diri Sendiri, Pemberi Kuasa Perseorangan, Perusahaan/Badan Usaha atau Lembaga : (Alamat Instalasi)

5. Nama PELANGGAN ¹⁾ :
6. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No
7. Alamat :
 Kode Pos
8. Customer ID :
No. PELANGGAN :
9. Pelayanan/Jasa yang diminta : Pasang Baru Mutasi IKR/ Jmlh: SST Nomor Pilihan
10. Mutasi : Ganti Nomor Balik Nama Pindah Alamat Lain-lain : _____
11. Jenis Sambungan : Telepon Fax Telex Nomor Utama²⁾
 Lain-lain: _____
12. Fasilitas/Fitur Telepon : Nadasela Andara Sandi Trimitra Lacak SLI KLIP
 Hunting Keyword Wake up Do not TELKOM Lain-lain. _____
nada disturb Memo (lihat daftar)
13. Dipergunakan untuk Segmen : Bisnis Residensial
Bidang Usaha: _____
Sub Segmen : _____ (disisi oleh petugas) Sub Segmen _____ (disisi oleh petugas)
14. Tingkat Layanan : Platinum Gold Silver Standard
15. Pencantuman dalam BPT + 108 : Ya Tidak

Saya setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana teruang di balik halaman, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis diatas adalah benar adanya.

.....
(Kota) (Tanggal-Bulan-Tahun)

materai

Nama dan tanda tangan Petugas TELKOM

Nama dan tanda tangan PELANGGAN
atau Kuasa dari PELANGGAN

Keterangan :

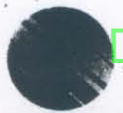
- ¹⁾ Jika Penandatanganan Kontrak berbeda dengan nama PELANGGAN yang tertulis (Penanggung Jawab), agar dilampirkan Surat Pernyataan dari pihak yang menjadi penanggung jawab sambungan telekomunikasi dimaksud.
- ²⁾ Jika nomor sambungan telekomunikasi lebih dari satu, tuliskan nomor utamanya saja, sedangkan nomor selebihnya ditulis dibawah Catatan Petugas.
- ³⁾ Materai ada pada lembar pertama/asli

Catatan Petugas :

Nomor Sambungan Yang Diberikan : _____
Keterangan Lain-lain : _____

*) Dalam hal Call Center belum ada, tulis nomor telepon yang dapat dihubungi PELANGGAN

Ketentuan berlangganan lihat halaman sebaliknya



KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- Nama PELANGGAN (atau Kuasanya) :
- Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No
- Alamat :
 Kode Pos :
- Contact Person : (diisi Nama) (diisi Nomor Telepon/Pager/HP)

Alamat Email : _____

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Diri Sendiri, Pemberi Kuasa Perseorangan, Perusahaan/Badan Usaha atau Lembaga : (Alamat Instalasi)

- Nama PELANGGAN ¹⁾ :
- Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No
- Alamat :
 Kode Pos
- Customer ID :
No. PELANGGAN :
- Pelayanan/Jasa yang diminta : Pasang Baru Mutasi IKR/ Jmlh: SST Nomor Pilihan
- Mutasi : Ganti Nomor Balik Nama Pindah Alamat Lain-lain : _____
- Jenis Sambungan : Telepon Fax Telex Nomor Utama²⁾
 Lain-lain: _____
- Fasilitas/Fitur Telepon : Nadasela Andara Sandi Trimitra Lacak SLI KLIP
 Hunting Keyword Wake up Do not disturb TELKOM Memo Lain-lain: _____ (lihat daftar)
- Dipergunakan untuk Segmen : Bisnis Bidang Usaha: _____ Sub Segmen : _____ (diisi oleh petugas)
 Residensial Sub Segmen _____ (diisi oleh petugas)
- Tingkat Layanan : Platinum Gold Silver Standard
- Pencantuman dalam BPT + 108 : Ya Tidak

Saya setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana ter tuang di balik halaman, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis diatas adalah benar adanya.

.....
(Kota) (Tanggal-Bulan-Tahun)

Nama dan tanda tangan Petugas TELKOM

Nama dan tanda tangan PELANGGAN atau Kuasa dari PELANGGAN

Keterangan :

¹⁾Jika Penandatanganan Kontrak berbeda dengan nama PELANGGAN yang tertulis (Penanggung Jawab), agar dilampirkan Surat Pernyataan dari pihak yang menjadi penanggung jawab sambungan telekomunikasi dimaksud.

²⁾Jika nomor sambungan telekomunikasi lebih dari satu, tuliskan nomor utamanya saja, sedangkan nomor selebihnya ditulis dibawah Catatan Petugas.

³⁾Materai ada pada lembar pertama/asli

Catatan Petugas :

Nomor Sambungan Yang Diberikan :

Keterangan Lain-lain :

*) Dalam hal Call Center belum ada, tulis nomor telepon yang dapat dihubungi PELANGGAN

Ketentuan berlangganan lihat halaman sebelumnya

1. Pengertian

- 1.1 *PELANGGAN* adalah Badan Hukum atau perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
- 1.2 *Jaringan akses* adalah jaringan atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM dengan instalasi *PELANGGAN*, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat akses radio (*radio subscribe sets*) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU).
- 1.3 *Instalasi PELANGGAN* adalah Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) mulai dari KTB atau RPU hingga ke perangkat terminal (pesawat telepon/telex, faksimile, perangkat komputer dan alat telekomunikasi lainnya) di alamat *PELANGGAN*.
- 1.4 *Alamat PELANGGAN* adalah alamat di mana *PELANGGAN* berdomisili dan/atau alamat lain yang ditunjuk oleh *PELANGGAN*.

2. Kewajiban, Hak, Tanggung jawab dan Larangan Bagi *PELANGGAN*

2.1 Kewajiban *PELANGGAN*

- 2.1.1 Membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan *PELANGGAN*.
- 2.1.2 Menyediakan instalasi *PELANGGAN* atas biaya *PELANGGAN*.
- 2.1.3 Membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan TELKOM.
- 2.1.4 Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi *PELANGGAN* guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 2.1.5 Memelihara instalasi *PELANGGAN* agar selalu dalam keadaan baik atas biaya *PELANGGAN*.
- 2.1.6 Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan.
- 2.1.7 Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggungjawab dan/atau kewajiban *PELANGGAN* kepada pihak lain.
- 2.1.8 Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan Kontrak ini.
- 2.1.9 Mempunyai iktikad baik dalam melaksanakan Kontrak ini.

2.2 Hak *PELANGGAN*

- 2.2.1 Mendapatkan pelayanan yang baik dan perlakuan yang jujur dari TELKOM.
- 2.2.2 Mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari TELKOM, sekurang-kurangnya melalui brosur, *leaitet*, papan pengumuman, surat kabar atau *mass media* lainnya.
- 2.2.3 Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan TELKOM.
- 2.2.4 Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) sesuai dengan brosur, *leaitet*, katalog produk atau informasi yang disediakan TELKOM.
- 2.2.5 Mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi oleh TELKOM.
- 2.2.6 Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (*into billing*).
- 2.2.7 Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan.
- 2.2.8 Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

2.3 Tanggung jawab *PELANGGAN*

PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi oleh siapapun di alamat *PELANGGAN*, termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni atau pihak ketiga lainnya.

2.4 Larangan Bagi *PELANGGAN*

- 2.4.1 *PELANGGAN* dilarang melakukan pemindahan atau perubahan berupa apapun terhadap jaringan akses.
- 2.4.2 Kecuali atas izin dari instansi yang berwenang, *PELANGGAN* dilarang melakukan penjualan kembali (*resale*) jasa telekomunikasi dalam bentuk apapun.

3. Kewajiban, Hak dan Larangan Bagi TELKOM

3.1 Kewajiban TELKOM

- 3.1.1 Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada *PELANGGAN*.
- 3.1.2 Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.
- 3.1.3 Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim.
- 3.1.4 Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.
- 3.1.5 Memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan melalui *mass media* sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur/buku tarif.
- 3.1.6 Menyediakan brosur, *leaitet*, katalog produk atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan.
- 3.1.7 Memberikan kompensasi/ ganti-rugi jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi.
- 3.1.8 Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh *PELANGGAN*.

3.2 Hak TELKOM

- 3.2.1 Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
- 3.2.2 Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan.
- 3.2.3 Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.
- 3.2.4 Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 3.2.5 Mengenakan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8.

3.3 Larangan Bagi TELKOM

- 3.3.1 TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.1.
- 3.3.2 TELKOM dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.

4. Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi

- 4.1 Atas permintaan dan biaya PELANGGAN, TELKOM dapat menyediakan instalasi PELANGGAN.
- 4.2 Instalasi PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.
- 4.3 Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik TELKOM.

5. Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggungjawab TELKOM

- 5.1 Kerusakan atau gangguan pada jaringan akses dan/atau jaringan telekomunikasi TELKOM dapat menimbulkan hak bagi PELANGGAN untuk mendapatkan ganti rugi, dengan syarat kerusakan atau 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.
- 5.2 Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan.
- 5.3 Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh TELKOM dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
- 5.4 Selain ganti rugi tersebut di atas, TELKOM dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun 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 di luar TELKOM;
 - d. kerusakan akibat kesalahan Pelanggan;
 - e. kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM;

6. Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi

- 6.1 Tagihan TELKOM memuat biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi, yang terdiri dari:
 - a. Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur dan atau peralatan lainnya yang diberikan oleh TELKOM;
 - b. Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
 - c. Biaya lainnya seperti bea meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang ditagih oleh TELKOM.
- 6.2 Informasi mengenai besaran tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya sebagaimana dimaksud dalam butir 6.1 termasuk perubahannya dari waktu ke waktu diberitahukan/diumumkan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sebelum tanggal berlakunya, sekurang-kurangnya dilakukan 1 kali melalui media massa baik cetak maupun elektronik, atau dapat diketahui di brosur tarif atau di papan pengumuman di Kantor TELKOM setempat.
- 6.3 Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses *into billing* yang disediakan oleh TELKOM setempat.
- 6.4 Informasi mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran diberitahukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sekurang-kurangnya 1 kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
- 6.5 TELKOM setiap saat dapat menagih PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir 6.4 apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya, dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan TELKOM tersebut.

7. Klaim Tagihan

- 7.1 Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
 - a. diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh PELANGGAN melalui PUSYANTEL, Call Center atau Internet paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan
 - b. PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak **minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.**

- 7.2 Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan, TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administratif atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan.
- 7.3 Dalam hal **terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM**, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi dengan cara:
- diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya, atau
 - diselesaikan sesuai dengan permintaan pelanggan.
- 7.4 Dalam hal **tidak terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM**, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan).
- 7.5 Apabila hingga batas waktu dimaksud butir 7.2 berakhir dan **TELKOM tidak memberikan jawaban** atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis **tagihan TELKOM berubah menjadi sama dengan uang titipan**, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
- 7.6 Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan **oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM** yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan **pengecualian dari butir 7.1 dan 7.5**.
- 8. Sanksi**
- 8.1 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1 dan 2.4.2 dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/ pemutusan sambungan telekomunikasi.
- 8.2 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.1.3 dikenakan sanksi mulai dari denda, pengisoliran, sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya.
- 8.3 Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan 8.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM.
- 8.4 PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam butir 8.1 sampai dengan butir 8.3 merupakan pemberitahuan/ informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.
- 9. Force Majeure**
- 9.1 Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak ini oleh salah satu atau kedua belah pihak tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan *force majeure* (keadaan memaksa).
- 9.2 Yang termasuk keadaan *force majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga, berdampak luas dan tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya, termasuk peristiwa-peristiwa : bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan para pihak untuk mengatasinya.
- 9.3 Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan *force majeure* tidak menjadi tanggungjawab pihak lainnya.
- 10. Ketentuan Yang Dipisahkan (Severability)**
- Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam Kontrak ini dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum, maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan selebihnya.
- 11. Pengakhiran Kontrak**
- 11.1 Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena dikenakannya sanksi pencabutan berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan atau butir 8.2, atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara telekomunikasi di wilayah/lokasi PELANGGAN.
- 11.2 PELANGGAN dapat mengakhiri Kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakannya kepada TELKOM.
- 11.3 TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika ada *wanprestasi*, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan Hakim.
- 12. Penyelesaian Perselisihan**
- 12.1 Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.
- 12.2 Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 12.1 tidak tercapai, maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili hukum di lokasi Kantor TELKOM setempat.
- 13. Lain-lain**
- 13.1 Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, *leaflet*, katalog produk, pengumuman/pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
- 13.2 Kecuali peraturan mengenai tarif, pengaturan dimaksud dalam butir 13.1 berlaku bagi PELANGGAN sepanjang lebih menguntungkan PELANGGAN dibandingkan dengan ketentuan dalam Kontrak ini.
- 13.3 Khusus brosur, buku, *leaflet*, pengumuman/pemberitahuan atau dokumen lain, sepanjang mengenai tarif telekomunikasi atau perubahannya tetap berlaku bagi TELKOM dan PELANGGAN, meskipun tidak lebih menguntungkan PELANGGAN.
- 13.4 Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.



TELKOM

Setia Melayani Anda

Nomer : Tel. *DD5* /PD520/RE5-04/07/2002

Jember, 4 Januari 2002

Digital Repository Universitas Jember

T-2001

Kepada Yth.
Sdr. Dekan Fak.Hukum UNEJ
Jln. Kalimantan 37
J E M B E R

Perihal : Ijin Konsultasi

Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara no.3871/J25.1.1/PP.9/2001 tanggal 6 Desember 2001 perihal Konsultasi an. Marry Pujiastutik, pada prinsipnya kami dapat menerima permohonan Saudara.

Sehubungan dengan hal dimaksud agar diinformasikan kepada Mahasiswa yang akan melaksanakan Konsultasi untuk menghadap kepada kami (Dinas Support PT.TELKOM Jl. Gajahmada Jember) guna penyelesaian administrasinya dengan membawa materai Rp. 6.000,-

Demikian disampaikan atas kepercayaan Saudara pada PT.TELKOM kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,


RUSWANTO

POH.MANAGER SUPPORT

Tembusan : Mgr.KANCATEL BO