

TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB EKS
PELANGGAN ATAS TUNGGAKAN SETELAH BERAKHIRNYA
KONTRAK DENGAN PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI
INDONESIA Tbk. KANDATEL MADIUN

SKRIPSI



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi
syarat-syarat untuk menyelesaikan program
studi Ilmu Hukum (S1) dan mencapai
Gelar Sarjana Hukum

Oleh

SARI NURMAWANTI

NIM. 970710101150

Asal:

Hadiah

Klass

Terima

24 AUG 2002

346.02

1458

NUR
E

KLASIR / E.YA 14

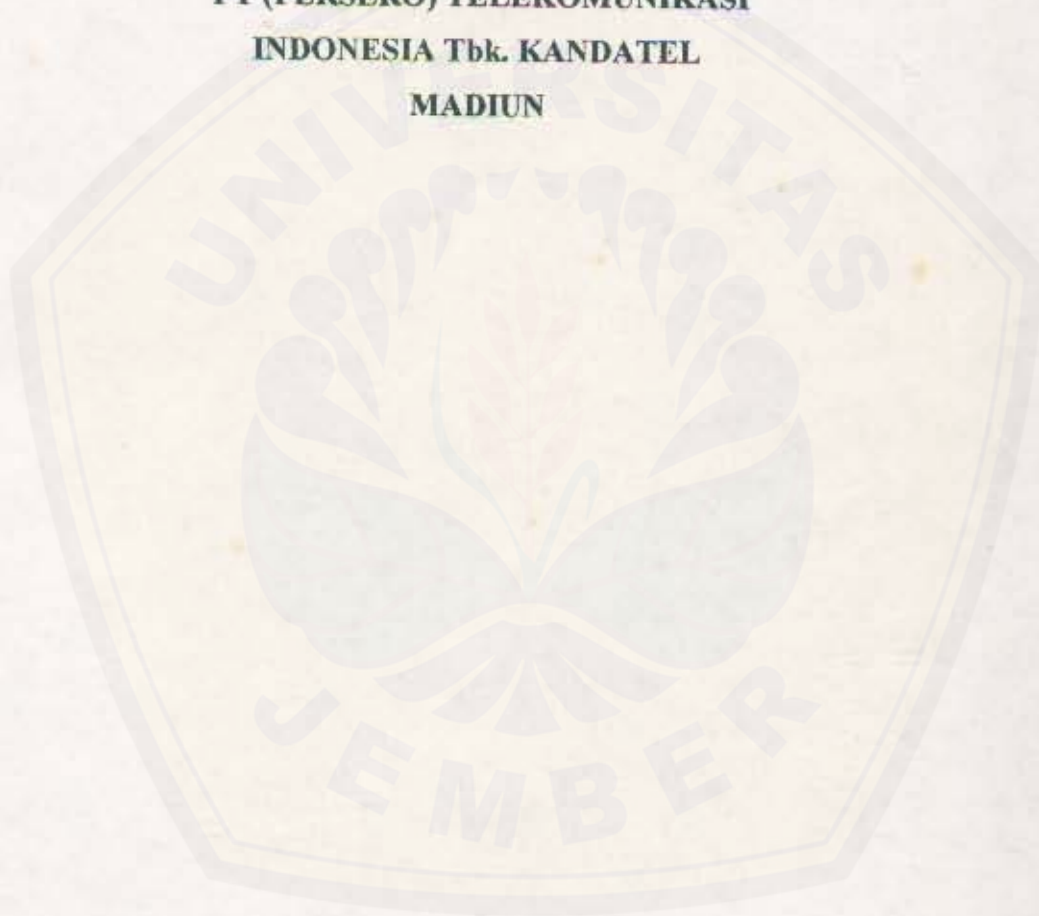
Idaw 1

C-1

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2002

JUDUL

**TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB
EKS PELANGGAN ATAS TUNGGAKAN SETELAH
BERAKHIRNYA KONTRAK DENGAN
PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI
INDONESIA Tbk. KANDATEL
MADIUN**



**TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB
EKS PELANGGAN ATAS TUNGGAKAN SETELAH
BERAKHIRNYA KONTRAK DENGAN
PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI
INDONESIA Tbk. KANDATEL
MADIUN**

OLEH :

SARI NURMAWANTI
NIM : 970710101150

PEMBIMBING :

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP : 130 368 777

PEMBANTU PEMBIMBING

ANTONIUS SOELARSO, S.H., M.H.
NIP : 130 889 546

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2002**

MOTTO

“Sajatine wong ngagesang
Apa ingkang binisan
Iku kang kinarya luhur”

*(Sesungguhnya manusia hidup itu
Apa yang dilakukan
Itulah yang akan memuliakan derajatnya)*

Persembahan

Tiada kata yang lebih indah yang dapat kulantunkan selain kata syukur padamu Ya Allah atas semua limpahan karunia yang tiada terkira batasnya, pada hamba

Sebagai untaian rasa hormat, rasa cinta dan ungkapan terima kasih skripsi ini kupersembahkan kepada

- ☞ Ayahanda Sugijanto dan Ibunda Suharti atas semua pengorbanan, limpahan kasih sayang serta lantunan doa yang senantiasa mengiringi langkahku;
- ☞ Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan;
- ☞ Guru-guruku yang telah mendidik dan membimbingku dalam menuntut ilmu;
- ☞ Kakak-kakaku Mbak Iwung & Mas Karno, Mas Tri & Mbak Rina, Mbak Nanik & Mas Agus, Mas Bowo & Mbak Yustin atas semua dukungan dan;
- ☞ Nur Cahyo Primanda Jayadi atas semua sayang dan ketulusannya.

PERSETUJUAN

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 25

Bulan : April

Tahun : 2002

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

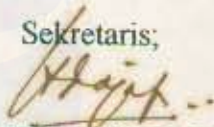
Panitia Penguji,

Ketua;



SUGIJONO, S.H.
NIP: 131 403 358

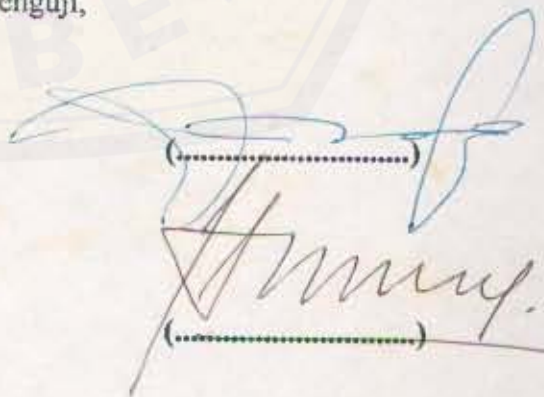
Sekretaris;



HIDAJATI, S.H.
NIP: 130 781 336

Anggota Panitia Penguji,

1. H. ARIE SUDJATNO, S.H.



2. ANTONIUS SOELARSO, S.H., M.H.

PENGESAHAN

Disahkan :

Skripsi dengan Judul :

**TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB EKS
PELANGGAN ATAS TUNGGAKAN SETELAH BERAKHIRNYA
KONTRAK DENGAN PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI
INDONESIA Tbk. KANDATEL MADIUN**

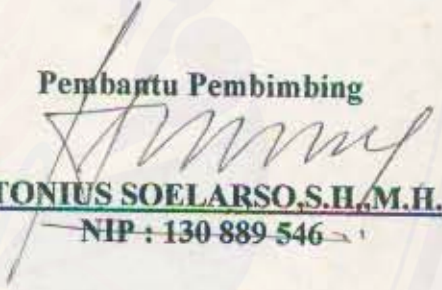
Oleh :

SARI NURMAWANTI
970710101150

Pembimbing


H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP : 130 368 777

Pembantu Pembimbing


ANTONIUS SOELARSO, S.H., M.H.
NIP : 130 889 546

Mengesahkan :

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2001

DEKAN




KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.
NIP : 130 808 985

KATA PENGANTAR

Penyusun memanjatkan puji syukur kehadirat Allah swt atas rahmat dan hidayahnya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Tanggung Jawab eks Pelanggan Atas Tunggakan Setelah Berakhirnya Kontrak dengan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun” dapat diselesaikan sesuai dengan rencana. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Universitas Jember.

Penyusun telah berusaha sebaik mungkin dalam menyusun skripsi ini, oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, kiranya tidak berlebihan apabila penyusun mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk alm. Soewondho, S.H., M.S. mantan Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Bpk Kopong Paron Pius, S.H., S.U. sebagai Dekan dan PD I Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H. sebagai pembimbing yang telah membimbing sampai selesainya skripsi ini;
3. Bapak Antonius Soelarso, S.H., M.H. sebagai Pembantu Pembimbing dan sekaligus sebagai dosen wali yang telah memberikan bantuan dan bimbingan serta pengarahan hingga terselesaikan skripsi ini;
4. Bapak Sugijono, S.H. sebagai ketua penguji;
5. Ibu Hidajati, S.H. sebagai sekretaris penguji;
6. Bapak dan ibu dosen beserta karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Ofan Sofwan sebagai General Manager UPMB Divre V Jatim beserta staff dan Bapak Abu Prayitno sebagai Senior Manager SDM Divre V Jatim;
8. Bapak Hendy Adriyanto sebagai Manager Support Kandatel Madiun beserta staff dan Bapak Tursilo Budi Santosa sebagai Senior Supervisor UPMB area Madiun beserta staff yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bimbingannya ;

9. Bapak Wadijono, S.H. sebagai Kepala BAKESBANG JATIM dan Bapak Drs. Hermanu Hadi sebagai Kepala BAKESBANG DAN LINMAS kodya Madiun yang telah membantu proses perijinan penelitian;
10. Keluarga Bp. Nardiono dan Ibu Yani terima kasih atas rasa kekeluargaannya, keluarga Bp. Machali terima kasih atas semua yang sangat berarti dan terima kasih untuk Bp. Solehudin dan Mbak Ira atas bantuannya;
11. Pak Joko dan Bu Emma terima kasih atas semua yang telah bapak dan ibu berikan juga temen "Mako" Mara, Lia, Sari dan semua adik kostku trims kebersamaannya selama ini.
12. Temenku di "Bahana Justitia" Oepix (thanks for everythink), Andre, Memet, Kempink, Tony, Icksan, Agung, Yana, Febri, Kiki, Saka, Ria, Cahya, Hadi, dan semuanya, "viva Bahana Justitia".
13. My best friends "Siska, Ain, Tina dan Kak Betty" dari kalian aku mengerti arti persahabatan, semoga keindahan itu selalu abadi.
14. Shobat "Hukum 97" Deedee, Agung, Norman, Anang, Muhklas, Kholis, Sofi, Tanti, Filda, Nunuk, Hambali, Ta'in, Munif, Faruq, Herdian. Trims kekompakkannya "Bravo '97";
15. Anggota KSBK (Konservasi Satwa Bagi Kehidupan) salam lestari !!!!!!!
16. Teman seperjuangan di "Jantung Teater" dan di "Akasia".
17. Dan semua pihak yang telah membantu dari awal hingga terselesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih semuanya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Harapan penulis semoga karya ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan aplikasinya dalam bidang hukum.

Jember, 25 April 2002

Sari Nurmawanti

DAFTAR ISI

	Hal.
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 Ruang Lingkup	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Umum	4
1.4.2 Tujuan Khusus	5
1.5 Metodologi	5
1.5.1 Pendekatan Masalah	5
1.5.2 Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Analisis Data	6

BAB II FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI

2.1	Fakta	8
2.2	Dasar Hukum	10
2.3	Landasan Teori	13
2.3.1	Pengertian dan syarat sahnya perjanjian	13
2.3.2	Pengertian standard kontrak	17
2.3.3	Pengertian wanprestasi	19
2.3.4	Pengertian tanggung jawab	21

BAB III PEMBAHASAN

3.1	Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (TEL2:TELKOM) antara Telkom dengan pelanggan	27
3.2	Hal-hal apa saja yang menyebabkan pelanggan melakukan wanprestasi (penunggakan)	30
3.3	Tindakan selanjutnya yang dilakukan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun untuk menuntut tanggung jawab eks pelanggan atas tunggakan setelah berakhirnya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi	41

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1	Kesimpulan	48
4.2	Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I** : Permohonan Ijin Survey/Research dari Fakultas Hukum Universitas Jember.
- LAMPIRAN II** : Permohonan Ijin Survey/Research dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- LAMPIRAN III** : Surat Keterangan Untuk melakukan Survey/Research dari Badan Kesatuan Bangsa Jawa Timur.
- LAMPIRAN IV** : Surat Keterangan Untuk melakukan Survey/Research dari Badan Kesatuan Bangsa Madiun.
- LAMPIRAN V** : Persetujuan Penelitian dari MANAGER BANG SDM DIVRE V JATIM.
- LAMPIRAN VI** : Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari SDM KANDATEL MADIUN.
- LAMPIRAN VII** : Undang-undang Republik Indonesia No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- LAMPIRAN VIII** : Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.
- LAMPIRAN IX** : Reminding Letter dari UPMB
- LAMPIRAN X** : Kutipan Nota Dinas No:C.Tel 3734/YN110/RE5-02/1998 dalam bentuk leaflet.
- LAMPIRAN XI** : Informasi dari Dering Telkom tentang Pembebasan Abonemen jika Telepon mengalami kerusakan jaringan.

RINGKASAN

Penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang dilaksanakan oleh Telkom diperlukan oleh masyarakat untuk berhubungan dengan orang lain yang berada pada tempat yang berbeda namun dalam waktu yang sama. Masyarakat memerlukan jasa telekomunikasi dan Telkom menyediakan jasa telekomunikasi, maka terjadilah kerja sama. Kerja sama tersebut tertuang dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (TEL2.TELKOM) yang mengikat kedua pihak untuk melaksanakan hak dan kewajiban.

Dari hal tersebut maka muncullah permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab eks pelanggan setelah berakhirnya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yaitu, kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi antara Telkom dengan pelanggan sudah seimbang atau belum, hal-hal yang menyebabkan pelanggan melakukan wanprestasi (penunggakan) dan tanggung jawab eks pelanggan atas tindakan selanjutnya yang dilakukan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun untuk menuntut tanggung jawab eks pelanggan atas tunggakan setelah berakhirnya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji dan menganalisa tentang sejauh mana tanggung jawab pelanggan untuk melakukan pelunasan setelah pencabutan.

Untuk menggali, mengolah data dan merumuskan data supaya permasalahan dapat diselesaikan dengan tepat, maka metodologi yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif, yaitu mempunyai maksud dan tujuan untuk mengkaji berbagai perundang-undangan, peraturan-peraturan yang berlaku dalam praktek dan relevan untuk digunakan sebagai dasar dalam melakukan pembahasan dalam permasalahan. Untuk memperoleh data maka penyusun menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun bagian UPMB dan sumber data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan.

Telkom juga memberikan ganti kerugian apabila terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian pada pelanggan. Kewajiban pelanggan setiap bulan adalah membayar rekening teleponnya dengan tepat waktu, namun tidak semua pelanggan melakukan kewajiban tersebut, sehingga membuat Telkom melakukan pemutusan jaringan. Alasan-alasan pelanggan antara lain: kerusakan jaringan, kesalahan tagihan oleh Telkom, penggunaan akses jasa Premium Call, rumah pelanggan telah diperjual belikan, dan ada alasan pribadi dari pelanggan (alasan ekonomi). Sebelum Telkom melakukan pemutusan jaringan, Telkom telah melakukan berbagai upaya peringatan, yaitu dengan reminding call dan mengirimkan reminding letter sebanyak dua kali. Dan apabila peringatan-peringatan itu tidak diindahkan oleh pelanggan maka Telkom melakukan pemutusan jaringan.

Setelah pemutusan jaringan tanggung jawab pelanggan atas tunggakan tidak hilang begitu saja. Telkom melakukan upaya-upaya untuk mendapatkan pelunasan dari eks pelanggan, antara lain yaitu melakukan penagihan door to door oleh anggota KOPEGTEL, bila upaya ini tidak berhasil maka berkas pencabutan diserahkan kepada KP3N (Kantor Pelayanan Pengurusan Piutang Negara). Sebelum berkas diserahkan ke KP3N, UPMB Kandatel Madiun menunggu instruksi syarat write off dari UPMB Divre V Jawa Timur. Setelah diserahkan ke KP3N tunggakan menjadi piutang negara dan semua hak atas penagihan menjadi kewenangan KP3N.

Dan saran dari penulis antara lain adalah, agar adanya keseimbangan tanggung jawab antara pelanggan dengan Telkom sebaiknya fasilitas keyword diberikan secara otomatis pada setiap jaringan pelanggan, sebaiknya akses jasa premium call dimasukkan dalam fasilitas/fitur, sebaiknya upaya Telkom menyerahkan berkas penunggakan kepada KP3N dicantumkan dalam kontrak agar pelanggan tahu upaya tersebut, sebaiknya peningkatan jaminan layanan yang diberikan Telkom kepada pelanggan diberitahukan secara meluas terhadap pelanggan, sehingga pelanggan tahu tentang adanya peningkatan pelayanan dan pelanggan bisa memanfaatkannya.



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dewasa ini pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 perlu segera diwujudkan. Untuk mencapai tujuan tersebut pembangunan di segala bidang harus dilaksanakan secara berencana, menyeluruh, terpadu, terarah, bertahap, dan berlanjut secara berkesinambungan. Salah satu bidang yang sangat penting adalah bidang telekomunikasi serta pos dan giro. Bidang tersebut merupakan salah satu komponen untuk memperlancar jalannya arus komunikasi antar manusia, barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air dan keluar negeri. Berdasarkan Undang-undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi pengertian 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".

Penyelenggara telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperluas persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Kedudukan Telkom sebagai penyedia jasa telekomunikasi yang melaksanakan kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi dan sebagainya, mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan telekomunikasi pada pengguna telekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang dilaksanakan oleh Telkom diperlukan oleh masyarakat untuk berhubungan dengan orang lain yang berada pada tempat yang berbeda namun dalam waktu yang sama, karena masyarakat memerlukan jasa telekomunikasi dan Telkom menyediakan jasa telekomunikasi, maka terjadilah kerja sama antara keduanya. Dalam perkembangannya penyelenggara

jasa teleponi dasar yang diselenggarakan oleh penyelenggara jasa tetap lokal terdiri atas jasa: telepon; faksimili; teleks; telegrap.

Telepon termasuk dalam penyelenggaraan jasa tetap lokal, dimana penggunaan telepon tersebut bisa digunakan oleh siapapun, termasuk pelanggan dan atau pemakai. Pengertian pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak. Sedangkan pengertian pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi tidak berdasarkan kontrak. Perbedaan antara pemakai dengan pelanggan terletak pada ada dan tidak adanya kontrak. Dengan adanya kontrak antara pelanggan dengan Telkom mengakibatkan adanya hubungan timbal balik antara kedua belah pihak. Namun sebaliknya, antara pemakai dengan Telkom tidak ada hubungan timbal balik yang sangat erat karena tidak adanya kontrak yang mengikat.

Kontrak disini adalah perjanjian baku yang berisi klausula-klausula yang dibuat oleh Telkom yang bernama Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (TEL2:TELKOM), dimana dalam penandatanganan kontrak calon pelanggan tidak bisa mengubah atau menentukan isi perjanjian, calon pelanggan hanya bisa menyepakati atau menolak kontrak tersebut. Setelah calon pelanggan menandatangani kontrak, maka dengan otomatis calon pelanggan tersebut menjadi pelanggan dan telah mengikatkan diri dengan Telkom. Semua hak, kewajiban dan tanggung jawab yang menyangkut hubungan antara pelanggan dengan Telkom telah diatur dan ditentukan dalam kontrak tersebut.

Di dalam kontrak juga mengatur tentang sanksi-sanksi yang akan dijatuhkan pada salah satu pihak, apabila salah satu pihak (Telkom atau pelanggan) telah menyalahi kontrak. Pihak yang telah menyalahi kontrak tersebut dikatakan telah melakukan wanprestasi yaitu dengan tidak melaksanakan kewajiban atau telah melakukan perbuatan yang dilarang sehingga menimbulkan kerugian pada pihak yang lain. Wanprestasi ini akan membawa akibat hukum bagi pihak-pihak yang melakukannya. Pelanggan yang melakukan wanprestasi akibat hukumnya adalah pemutusan jaringan, sedangkan jika pihak Telkom yang

melakukan wanprestasi maka akibat hukumnya adalah pemberian ganti kerugian pada pelanggan yang merasa dirugikan. Baik pemutusan jaringan maupun pemberian ganti kerugian akan dilaksanakan apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dalam kontrak .

Pelanggan yang telah mengalami pemutusan jaringan, hak dan kewajibannya sebagai pelanggan hilang dan kontrak dianggap telah berakhir karena sambungan jaringan telekomunikasi yang dijadikan obyek perjanjian telah diputus. Namun setelah pemutusan jaringan eks pelanggan tidak segera melunasi tunggakan rekening teleponnya, padahal tunggakan itu dianggap sebagai tanggung jawab yang tetap ada sebelum dilakukan pelunasan. Telkom akan melakukan berbagai upaya untuk menuntut tanggung jawab atas tunggakan tersebut, sampai eks pelanggan melakukan pelunasan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan ini, bagaimana pelaksanaan tanggung jawab eks pelanggan kepada Telkom setelah berakhirnya kontrak dengan Telkom dalam bentuk skripsi dengan judul :

“TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB EKS PELANGGAN ATAS TUNGGAKAN SETELAH BERAKHIRNYA KONTRAK DENGAN PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. KANDATEL MADIUN.”

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu diuraikan mengenai batasan ruang lingkup dari materi yang akan dibahas, guna menghindari adanya penulisan atau penafsiran yang menyimpang dari pokok permasalahan serta bahasan yang ditulis tidak terlalu luas tanpa arah.

Adapun ruang lingkup dari materi yang akan dibahas adalah mengenai “Tinjauan yuridis pelaksanaan tanggung jawab eks pelanggan atas tunggakan setelah berakhirnya kontrak dengan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dikemukakan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (TEL2:TELKOM) tersebut sudah adil dan seimbang ?
2. Hal-hal apa saja yang menyebabkan pelanggan melakukan wan prestasi (penunggakan) ?
3. Apakah tindakan selanjutnya yang dilakukan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun untuk menuntut tanggung jawab eks pelanggan atas tunggakan setelah berakhirnya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi?

1.4 Tujuan Penulisan

Didalam menyusun skripsi ini penyusun mempunyai dua tujuan yaitu tujuan yang bersifat umum dan tujuan yang bersifat khusus.

1.4.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan hukum yang diperoleh selama masa studi di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Untuk menyumbangkan karya tulis ini pada almamater tercinta sehingga dapat menambah koleksi dan dapat berguna serta dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

1.4.2 Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (TEL2:TELKOM) tersebut sudah adil dan seimbang.
2. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menyebabkan pelanggan melakukan wan prestasi (penunggakan).
3. Untuk mengetahui apakah tindakan selanjutnya yang dilakukan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun untuk menuntut tanggung jawab eks pelanggan atas tunggakan setelah berakhirnya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.

1.5 Metodologi

Dalam penyusunan skripsi pasti menggunakan metode penulisan, yaitu tehnik atau cara yang digunakan dalam mengambil data-data yang berhubungan dengan skripsi ini. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan suatu metode sehingga akan menghasilkan penulisan yang mendekati kebenaran. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

1.5.1 Pendekatan Masalah

Penyusunan skripsi ini membahas suatu masalah yang telah disajikan sebagaimana disebutkan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Yuridis normatif yaitu suatu penelitian yang menekankan pada ilmu hukum, tetapi disamping itu juga berusaha menelaah kaidah-kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat. (Soemitro,1998:106).

1.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah diperoleh melalui :

a. Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh melalui wawancara dan meminta penjelasan secara langsung kepada obyek permasalahan yang ada hubungannya dengan skripsi ini. (Soemitro,1998:52).

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan yang tertulis yang berupa dokumen-dokumen, arsip-arsip, pendapat-pendapat atau tulisan-tulisan para ahli atau pihak-pihak lain yang berwenang yang menunjang dalam penulisan skripsi ini. (Soemitro,1998:52).

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini adalah menggunakan :

a. Studi kepustakaan

Dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisa bahan-bahan tertulis seperti peraturan perundang-undangan, konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat, karya ilmiah para sarjana, dan buku-buku literatur yang berhubungan dengan skripsi ini yang ada di perpustakaan Universitas Jember. (Soemitro,1998:98).

b. Studi lapangan

Cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang bersifat primer dengan mengadakan tanya jawab (wawancara) secara langsung pada Senior Supervisor UPMB (Unit Payment Management dan Billing) pada PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun. (Soemitro,1998:98).

1.5.4 Analisa Data

Metode analisa yang digunakan dalam menganalisa data adalah analisa secara deskriptif kualitatif yaitu analisa data yang bersifat memberi keterangan, penjelasan dan untuk memperoleh gambaran secara singkat mengenai asas-asas dan informasi-informasi yang bersifat monografis yang tidak didasarkan atas angka-angka statistik, melainkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Soemitro,1998:98).

Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dengan menggunakan metode berfikir deduktif, yaitu suatu metode yang analisisnya berangkat dari pengetahuan yang bersifat umum untuk menilai suatu kejadian yang khusus atau

suatu permasalahan yang dimulai dari permasalahan yang bersifat umum menuju pada kesimpulan yang bersifat khusus.





II. FAKTA, DASAR HUKUM, DAN LANDASAN TEORI

2.1 Fakta

Hubungan timbal balik antara pelanggan dan Telkom sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi tidak terlepas dari adanya kesepakatan antara dua pihak yaitu pihak Pelanggan sebagai pengguna jasa telekomunikasi dengan pihak Telkom sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi. Perjanjian yang disepakati merupakan standard kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi (TEL2:TELKOM).

Sebelum menjadi pelanggan, terlebih dahulu calon pelanggan diberikan hak untuk menyepakati atau menolak standard contract, apabila calon pelanggan sepakat dengan isi perjanjian itu maka calon pelanggan tersebut menjadi pelanggan Telkom yang mempunyai hak dan kewajiban yang telah dituangkan dalam perjanjian TEL2:TELKOM. Salah satu kewajiban sebagai pelanggan yaitu melakukan pembayaran rekening telepon tiap bulan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Namun, tidak semua pelanggan yang sepakat dengan perjanjian tersebut sanggup untuk melaksanakan isi perjanjian itu dengan melakukan penunggakan. Banyak alasan mengapa terjadi penunggakan oleh pelanggan, beberapa alasannya adalah karena memang pelanggan tidak sanggup untuk melunasi tagihan rekening teleponnya (alasan pribadi), selain itu ada juga pelanggan yang pindah rumah atau melakukan penjualan atas rumah dengan alamat pelanggan kepada pihak lain tanpa terlebih dahulu melunasi tagihan rekening teleponnya bahkan ada juga yang tidak melunasi rekening teleponnya karena keberatan dengan jumlah tagihan yang disodorkan oleh Telkom. Dari berbagai alasan penunggakan tersebut dalam tahun 1999/2000 saja di Kandatel Madiun telah dilakukan pemutusan jaringan terhadap 4200 sambungan. Salah satu pelanggan yang mengalami pemutusan jaringan adalah Bapak X.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tursilo Budi Santosa sebagai Senior Supervisor UPMB area Madiun diperoleh data yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini sebagai berikut:

Bapak X mulai memasang jaringan pada tanggal 3 Oktober 1987 dengan nomor berlangganan (0351) 481564. Pada bulan November 1999 sampai dengan bulan Maret 2000 Bapak X telah melakukan wan prestasi dengan tidak melakukan pembayaran rekening telepon tepat pada waktunya atau melakukan penunggakan sehingga pada bulan April 2000 jaringan telepon Bapak X diputus dengan jumlah tunggakan sebesar Rp.247.137,00.

Bapak X melakukan penunggakan untuk pemakaian telepon bulan Oktober 1999. Perhitungan penagihan pemakaian telepon bulan Oktober dilakukan pada bulan berikutnya yaitu bulan November. Setelah bapak X tidak melakukan pembayaran melebihi tanggal 20 November pihak Telkom melakukan Reminding Call. Setelah sampai akhir bulan November Bapak X tidak melakukan pelunasan maka pihak Telkom melakukan pengisoliran sebelum dilakukan pemutusan jaringan, pengisoliran itu dilakukan selama 3 (tiga) bulan. Jaringan telepon milik Bapak X diisolir sejak bulan Februari 2000 sampai dengan awal bulan Maret 2000, artinya telepon tersebut tidak bisa digunakan untuk mengirim tetapi hanya bisa digunakan untuk menerima saja. Mulai bulan Maret 2000 jaringan telepon tersebut diisolir total, artinya telepon sama sekali tidak bisa digunakan baik untuk menerima ataupun mengirim, namun sebelum dilakukan isolir total pihak Telkom terlebih dahulu mengirimkan Reminding Letter (surat pemberitahuan) pada Bapak X. Reminding Letter ini dikirimkan 2 (dua) kali yaitu sebelum dilakukan isolir total dan sebelum dilakukan pencabutan.

Sampai batas tenggang waktu yang diberikan Telkom habis ternyata Bapak X tidak segera melunasi tunggakan rekening teleponnya, maka pada tanggal 18 April 2000 jaringan telepon milik Bapak X dicabut. Setelah dilakukan pencabutan jaringan, Bapak X belum juga melunasi tunggakan rekening teleponnya, maka Telkom melakukan upaya selanjutnya agar Bapak X segera melunasi tunggakan rekeningnya teleponnya.

2.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata tentang perjanjian dan wan prestasi.
 - a. Pasal 1234
Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.
 - b. Pasal 1238
Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.
 - c. Pasal 1244
Jika ada alasan untuk itu, si berpiutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksnakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggung jawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.
 - d. Pasal 1243
Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.
 - e. Pasal 1307
Penetapan hukuman adalah dimaksudkan sebagai ganti penggantian kerugian, yang diderita oleh si berpiutang karena tidak dipenuhinya perikatan pokok.
Ia tak dapat bersama-sama menuntut dipenuhinya perikatan pokok dan menuntut hukumannya, terkecuali apabila hukuman itu ditetapkan semata-mata untuk terlambatnya pemenuhan saja.
 - f. Pasal 1313
Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.
 - g. Pasal 1320
Untuk syarat sahnya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :
 1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
 2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
 3. Suatu hal tertentu;

4. Suatu sebab yang halal.

h. Pasal 1338

Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya
suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

i. Pasal 1381

perikatan-perikatan hapus:
karena pembayaran;
karena penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
karena pembaharuan utang;
karena perjumpaan utang atau kompensasi;
karena pencampuran utang;
karena pembebasan utang;
karena musnahnya barang yang terutang;
karena kebatalan atau pembatalan;
karena berlakunya suatu syarat batal, yang diatur dalam bab kesatu buku ini;
karena lewatnya waktu, hal mana ada diatur dalam suatu bab tersendiri.

2. Undang-undang No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

a. Pasal 14

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

b. Pasal 15

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pengguna telekomunikasi.
- (2) 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.

c. Pasal 18 ayat (1)

Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.

3. Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Pasal 1 angka 10

Klausula baku (standard contract) adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

4. Peraturan Pemerintah No. 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi

a. Pasal 15

- (1) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang baik.
- (2) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan pelayanan yang sama kepada pengguna jasa telekomunikasi.

b. Pasal 19

Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memenuhi setiap permohonan dari calon pelanggan telekomunikasi yang telah memenuhi syarat-syarat berlangganan jasa telekomunikasi sepanjang akses jasa telekomunikasi tersedia.

5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 21 tahun 2000 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

a. Pasal 15

- (1) Penyelenggaraan jasa teleponi dasar yang diselenggarakan oleh penyelenggara jasa tetap lokal sebagaimana dimaksud dalam pasal 14 ayat (1) huruf a terdiri atas jasa :
 - a. telepon;
 - b. faksimili
 - c. teleks;
 - d. telegrap.

b. Pasal 28

- (1) Pelanggan jasa teleponi dasar berhak mendapatkan fasilitas pemblokiran akses jasa panggilan premium”.
- (2) menyatakan “Pemblokiran akses sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan atas permintaan tertulis pelanggan kepada penyelenggara jasa teleponi dasar”.

c. Pasal 29

- (1) Penyelenggara jasa panggilan premium wajib:
 - a. mengumumkan secara terbuka besaran biaya penggunaan jasa panggilan premium;
 - b. memberitahukan besaran biaya yang akan dikenakan kepada pelanggan pada saat panggilan terhubung.
- (2) Pemberitahuan besaran biaya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b tidak dikenakan biaya”.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Pengertian dan syarat sahnya perjanjian

a. Pengertian perjanjian

Definisi perjanjian dalam pasal 1313 KUHPerdara disebutkan bahwa, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana seorang atau beberapa orang mengikatkan diri untuk sesuatu hak terhadap seseorang beberapa orang lainnya”.

Apabila diperhatikan definisi perjanjian diatas menurut Muhammad (1993:78), dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur-unsur perjanjian.

a. ada pihak-pihak;

Pihak-pihak yang ada disini paling sedikit harus ada dua orang. Para pihak bertindak sebagai subyek perjanjian, subyek tersebut bisa terdiri dari manusia atau badan hukum.

b. ada persetujuan antara para pihak;

Para pihak sebelum membuat surat perjanjian atau dalam membuat surat perjanjian haruslah diberi kebebasan untuk mengadakan tawar-menawar diantara keduanya, sehingga perjanjian tersebut atas persetujuan kedua belah pihak.

c. ada tujuan yang akan dicapai;

Suatu perjanjian haruslah mempunyai satu atau beberapa tujuan tertentu yang ingin dicapai, baik yang dilakukan sendiri atau oleh pihak lain, yang dalam hal ini mereka selaku subyek dalam perjanjian tersebut. Di dalam mencapai satu atau beberapa tujuan tersebut para pihak terikat dengan adanya ketentuan

bahwa tujuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

d. ada prestasi yang harus dilaksanakan;

Para pihak dalam suatu perjanjian mempunyai hak dan kewajiban tertentu, salah satu pihak mempunyai kewajiban untuk memenuhi prestasi maka bagi pihak yang lainnya hal tersebut merupakan hak, dan begitu juga sebaliknya.

e. ada bentuk tertentu;

Bentuk ini perlu ditentukan, karena ada ketentuan undang-undang bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat dan kekuatan bukti. Bentuk tertentu ini biasanya berupa akta. Ada kalanya pula suatu perjanjian dibuat secara lisan, artinya dengan kata-kata yang jelas maksud dan tujuannya dapat dipahami oleh kedua belah pihak dan disepakati.

f. ada syarat-syarat tertentu;

Syarat-syarat tertentu ini sebenarnya merupakan isi perjanjian, karena ada syarat-syarat itulah dapat diketahui kewajiban pihak-pihak. Syarat-syarat itu biasanya terdiri atas syarat pokok dan syarat tambahan. Syarat pokok yang akan menimbulkan hak dan kewajiban pokok, misalnya mengenai barangnya, harganya sedangkan syarat pelengkap atau tambahan misalnya mengenai cara pembayarannya, cara penyerahannya dan lain-lain.

2. Asas-asas perjanjian.

Asas-asas dalam perjanjian yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan meliputi :

a. asas kebebasan berkontrak;

Setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur dalam undang-undang. Kebebasan ini dibatasi oleh tiga hal yaitu tidak dilarang oleh Undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan tidak bertentangan dengan kesusilaan (Muhammad,1993:224).

b. asas itikad baik;

Tiap orang yang mempunyai suatu perjanjian harus dibuat dengan itikad baik. Asas itikad baik ini dapat dibedakan antara itikad baik subyektif dan itikad

baik obyektif. Itikad baik subyektif diartikan sebagai kejujuran seseorang dalam melakukan suatu perbuatan hukum, merupakan yang terletak dalam sikap batin seseorang pada waktu diadakan perjanjian tersebut. Sedangkan itikad baik obyektif yaitu pelaksanaan perjanjian harus didasarkan pada norma kepatutan atau apa-apa yang dirasakan sesuai dengan yang patut dimasyarakat (Muhammad,1992:98).

c. asas konsensualisme;

Perjanjian itu terjadi (ada) sejak tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak. Dengan kata lain perjanjian itu sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak saat tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian (Muhammad,1992:85).

d. asas pakta suntservanda;

Merupakan asas dalam perjanjian yang berhubungan dengan mengikatnya suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang sah adalah mengikat bagi mereka yang membuatnya seperti undang-undang.

6. Akibat hukum perjanjian yang sah.

Menurut ketentuan pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa adanya persetujuan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak artinya perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan memaksa serta memberi kepastian hukum kepada pihak-pihak yang membuatnya. Pihak-pihak harus mentaati perjanjian tersebut sama seperti mentaati undang-undang. Jika ada pihak yang melanggar perjanjian yang mereka buat, ia dianggap sama dengan melanggar undang-undang, sehingga diberi akibat hukum tertentu, yaitu sanksi hukum.

Perjanjian itu adalah persetujuan kedua belah pihak, maka jika akan ditarik kembali atau dibatalkan adalah wajar jika harus disetujui oleh kedua belah pihak. Namun apabila ada alasan yang cukup kuat menurut undang-undang dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak.

Sedangkan definisi dari perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua atau lebih pihak dalam mana pihak yang satu mempunyai kewajiban memenuhi sesuatu yang menjadi hak pihak lain. Tentang terjadinya suatu perikatan, ada dua sebab yang menyebabkan terjadinya perikatan yaitu :

1. perikatan itu terjadi karena suatu perjanjian;
2. perikatan itu terjadi karena suatu perbuatan tertentu.

Definisi dari persetujuan adalah suatu perbuatan berdasarkan kata sepakat antara dua atau lebih pihak untuk mengadakan akibat-akibat hukum yang diperkenankan (Chidir Ali,1993:17).

Pengertian perjanjian ada dua macam yaitu :

- a. perjanjian dalam arti luas;
adalah setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagaimana yang dikehendaki (dianggap dikehendaki) oleh para pihak. (Satrio,1995:28).
- b. perjanjian dalam arti sempit;
adalah perjanjian hanya ditujukan kepada hubungan-hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan saja.(Satrio,1995:28).

Perikatan banyak dilahirkan dari suatu peristiwa dimana dua orang atau pihak paling menjanjikan sesuatu peristiwa ini paling tepat dinamakan perjanjian yaitu suatu peristiwa yang berupa suatu rangkaian janji-janji (Subekti,1985;1).

Dengan perkataan lain perjanjian adalah sumber bahkan merupakan sumber utama dari perikatan. Disamping itu masih ada sumber lainnya yang juga bisa melahirkan perikatan secara tepatnya dapat dirumuskan bahwa perikatan itu dilahirkan antara lain dari perjanjian, undang-undang, dan hukum yang tidak tertulis (Chidir Ali,1993:19).

b. Syarat sah perjanjian

Syarat sahnya suatu perjanjian telah tertuang dalam pasal 1320 KUHPerdara yaitu adanya hal-hal sebagai berikut :

1. dibuat berdasarkan kata sepakat dari para pihak;

Adanya persetujuan kehendak berupa kesepakatan, seia sekata antara para pihak mengenai pokok-pokok perjanjian yang dibuat itu, apa yang dikehendaki

oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik.

2. dibuat oleh mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum;

Orang yang membuat perjanjian itu harus cakap menurut hukum, pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum.

3. mengenai suatu hal tertentu;

Merupakan pokok perjanjian, merupakan prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian dan juga merupakan obyek perjanjian. Prestasi tersebut harus sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Pokok dari perjanjian harus cukup jelas ditentukan jenisnya dan jumlahnya.

4. didasarkan pada suatu klausula yang halal;

Isi perjanjian itu sendiri yang menggambarkan tujuan yang dicapai oleh pihak-pihak, tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan norma dan kesusilaan (Subekti, 1985:15).

2.3.2 Pengertian standard kontrak

Perjanjian baku atau standard kontrak merupakan suatu bentuk perjanjian yang pada saat ini semakin banyak digunakan dalam kehidupan masyarakat. Hal ini jelas terlihat, karena banyak perjanjian dalam transaksi yang dilakukan tidak melalui proses negosiasi yang seimbang antara para pihak, tetapi salah satu pihak telah menyiapkan klausul-klausul baku dalam suatu formulir perjanjian tercetak dan kemudian diserahkan kepada pihak lain untuk menyetujui atau menolak mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut, dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak itu untuk melakukan negosiasi atas isi perjanjian yang disodorkan.

Istilah *standard contract* berasal dari bahasa Belanda, yaitu "*standard contract*" atau *standard voorwaarden*", dalam pasal 1 angka 10 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa:

Klausula baku (*standard contract*) adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Badruzaman (1981:46) menterjemahkan standard kontrak dengan istilah perjanjian baku, baku berarti patokan, ukuran, acuan. Jika bahasa hukumnya dibakukan berarti bahasa hukum itu ditentukan ukurannya, patokannya, standarnya, sehingga memiliki arti tetap, yang dapat menjadi pegangan umum. Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.

Standart contract tumbuh dilatar belakangi dengan keadaan sosial ekonomi perusahaan yang besar-besar, perusahaan semi pemerintah atau perusahaan-perusahaan pemerintah yang mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi untuk kepentingannya menciptakan syarat-syarat tertentu secara sepihak untuk diajukan kepada partnernya, dimana pada umumnya pihak lawan mempunyai kedudukan ekonomi yang lebih lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuan sehingga menerima apa yang disodorkannya itu (Badruzaman,1991:36).

Standard contract digolongkan menjadi dua dilihat dari segi terjadinya maupun berlakunya yaitu :

1. perjanjian standart umum;
adalah perjanjian yang bentuk dan isinya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh kreditur kemudian disodorkan kepada debitur.
2. perjanjian standard khusus;
adalah perjanjian standard yang ditetapkan secara sepihak oleh pemerintah, baik adanya dan berlakunya untuk para pihak (Badruzaman,1991:38).

Standard contract memiliki beberapa ciri-ciri, yaitu :

- a. isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi ekonominya lebih kuat;
- b. masyarakat (pelanggan) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian ;
- c. terdorong oleh kebutuhannya masyarakat (pelanggan) terpaksa menerima perjanjian itu;
- d. bentuknya tertentu (tertulis);
- e. dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan kolektif.

Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian standard sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Sebenarnya perjanjian standard tidak perlu dituangkan dalam bentuk formulir, walaupun memang lazim dibuat secara tertulis. Jadi, perjanjian standard adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan yang berlaku umum atau massal, sehinggalah pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan menyetujui atau menolaknya.

Adanya unsur pilihan ini oleh sementara pihak dikatakan, perjanjian standard tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (pasal 1320 jo. 1338 KUHPPerdata). Artinya, bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (take it) atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (leave it).

Sutan Remi Sjahdeni berpendapat dalam kenyataannya KUHPPerdata sendiri memberikan pembatasan-pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak itu. Misalnya, terdapat ketentuan yang mengatakan, suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kata sepakat kedua belah pihak atau karena alasan lain yang dinyatakan dengan undang-undang. Agar tidak terjadi penyalahgunaan terhadap asas kebebasan berkontrak ini oleh pihak yang berkedudukan lebih kuat, maka diperlukan campur tangan melalui undang-undang dan pengadilan. Dengan demikian, jika asas kebebasan berkontrak ingin ditegakkan dan kepentingan dunia perdagangan tidak pula dirugikan, satu-satunya cara adalah dengan membatasi pihak pelaku usaha dalam membuat klausula eksensorasi. Namun hal ini tidak akan mudah dilakukan karena materi perjanjian yang terjadi di masyarakat sedemikian luasnya dan heterogen. (Sjahdeni dalam Shidarta, 2000:122).

2.3.3 Pengertian Wan Prestasi

Istilah wan prestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut pasal 1234 KUHPPerdata, kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan atau yang biasa disebut dengan prestasi dapat berwujud:

- a. memberikan sesuatu ;
- b. berbuat sesuatu;
- c. tidak berbuat sesuatu.

Akibat yang sangat penting dari tidak dipenuhinya perikatan ialah kreditur dapat meminta ganti rugi atas biaya rugi dan bunga yang dideritanya. Adanya kewajiban ganti rugi bagi debitur, maka undang-undang menentukan bahwa debitur harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai, seperti yang disebutkan pada pasal 1238 KUHPerdara dinyatakan "Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan."

Ada 2 (dua) alasan yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban, yaitu:

- a. karena kesalahan debitur (pelanggan), baik karena kesengajaan maupun karena kesengajaan maupun karena kelalaian;
- b. karena keadaan memaksa (*force majeure/ overmacht*) jadi diluar kemampuan debitur, debitur tidak bersalah.

Menurut Muhammad (1993:21) untuk menentukan apakah seseorang dapat dinyatakan telah melakukan wan prestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana hal itu dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Ada 3 (tiga) keadaan untuk menentukan apakah seseorang telah bersalah melakukan wan prestasi, yaitu :

- a. tidak dipenuhinya prestasi sama sekali;

Tidak dipenuhinya kewajiban yang telah disanggupi untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian, atau tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan undang-undang dalam perikatan yang timbul karena undang-undang.

- b. pemenuhan prestasi tidak baik atau keliru

Dalam melaksanakan atau memenuhi apa yang diperjanjikan atau apa yang ditentukan oleh undang undang, tetapi tidak sebagaimana mestinya menurut kualitas yang ditentukan dalam perjanjian atau menurut kualitas yang ditetapkan undang-undang.

c. pemenuhan prestasi tidak tepat waktu

Prestasi tetap dipenuhi namun tidak tepat waktu atau terlambat, waktu yang ditetapkan dalam perjanjian tidak dipenuhi.

d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

2.3.4 Pengertian Tanggung Jawab

Pada dasarnya dalam suatu perjanjian antara dua pihak akan timbul hak dan kewajiban yang saling berhadapan untuk kepentingan yang seimbang. Adanya kewajiban dari masing-masing pihak tersebut akan menimbulkan tanggung jawab untuk melaksanakan isi dari perjanjian yang telah disepakati tersebut.

Tanggung jawab merupakan suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb). (Poerwadarminta, 1981:1014).

Tanggung jawab pelanggan pada saat belum dilakukan pencabutan jaringan adalah melunasi tagihan rekening setiap bulannya. Selain tanggung jawab itu masih ada tanggung jawab lain sebagai pelanggan yang seperti disebutkan pada butir 2.3 perjanjian TEL2:TELKOM yaitu "pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi oleh siapapun dialamat pelanggan, termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni atau pihak ketiga lainnya".

Dan setelah pencabutan eks pelanggan tetap mempunyai tanggung jawab yaitu melunasi seluruh tunggakan rekening teleponnya. Hal tersebut tidak bisa ditinggalkan begitu saja karena setelah dilakukan upaya oleh Telkom dan eks pelanggan tidak juga melakukan pelunasan maka tunggakan eks pelanggan menjadi piutang negara.

Tanggung jawab tidak hanya dipunyai oleh pelanggan saja, namun Telkom juga mempunyai tanggung jawab pada pelanggan. Tanggung jawab Telkom adalah memberikan ganti kerugian kepada pelanggan apabila pelanggan merasa dirugikan oleh Telkom. Namun dengan satu syarat kerugian itu memang akibat dari kesalahan Telkom dan telah dilaporkan secara tertulis pada Telkom.

Tanggung jawab berhubungan erat dengan pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Antara pelanggan dan Telkom mempunyai hak dan

kewajiban yang telah tertuang dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi hak dan kewajiban tersebut antara lain :

A. Hak dan kewajiban pelanggan.

1. kewajiban pelanggan:

- a. membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan pelanggan;
- b. menyediakan instalasi pelanggan atas biaya pelanggan;
- c. membayar biaya jaringan dan/ atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai dengan tagihan Telkom;
- d. memberikan kesempatan pada Telkom untuk memeriksa instalasi pelanggan guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik;
- e. memelihara instalasi pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan;
- f. melaporkan secara tertulis kepada Telkom jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan;
- g. memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak ini;
- h. mempunyai itikad baik dalam melaksanakan kontrak ini.

2. hak pelanggan

- a. mendapatkan pelayanan yang baik dan perlakuan yang jujur dari Telkom;
- b. mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari Telkom, sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet, papan pengumuman, surat kabar atau mass media lainnya;
- c. mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom;
- d. mendapatkan jaminan tingkat layanan (service level guarantee) sesuai dengan brosur, leaflet katalog produk atau informasi yang disediakan Telkom;

- e. mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika jaminan tingkat layanan (service level guarantee) tidak dipenuhi oleh Telkom;
- f. mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (info billing);
- g. mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan;
- h. menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

B. Hak dan kewajiban Telkom

1. kewajiban Telkom

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

2. hak Telkom

- a. mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut;
- b. menerima pembayaran secara tepat waktu dari pelanggan sesuai dengan tagihan;
- c. menolak permintaan ganti nomor yang diajukan pelanggan, jika secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan;
- d. memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik;
- e. mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai ketentuan butir 8.

Sedangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen yang diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen sebagai bahan perbandingan dengan apa yang telah diatur dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi adalah sebagai berikut:

A. Hak dan kewajiban konsumen

1. Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/ jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta mendapatkan jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif;

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan /atau jas, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Hak dan kewajiban pelakukusaha

1. Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberikan 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;
- f. memberikan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada berbagai pendapat dari para ahli yang menyetujui atau menolak standard kontrak, hal tersebut merupakan dua sisi yang saling bertolak belakang. Sebagian ahli menolak dan sebagian lagi sepakat dengan standard kontrak. Dalam hal ini yang dapat berperan adalah badan pembentuk undang-undang, pemerintah, pengadilan, notaris dan konsultan hukum dalam menentukan klausula eksenorasi tersebut. Pada dasarnya kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi belum adil dan seimbang. Ketidakseimbangan tersebut terletak pada pembatasan tanggung jawab. Disini Telkom memberikan batasan tanggung jawab yang dibebankan atas penggantian kerugian, sedangkan pelanggan tidak diberikan batasan tanggung jawab atas penggunaan telepon oleh pihak ketiga.
2. Setelah ditandatanganinya standard kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi antara pelanggan dengan Telkom, menimbulkan perikatan antara keduanya. Saat perikatan tidak dilaksanakan oleh pelanggan maka pelanggan dianggap telah melakukan wan prestasi, penyebab wan prestasi (penunggakan) yang telah dilakukan pelanggan adalah sebagai berikut:
 - a. Adanya kerusakan jaringan;
Tanggung jawab kerusakan tergantung pada dimana kerusakan itu terjadi, jika terjadi pada jaringan tanggung jawab Telkom, maka Telkom yang bertanggung jawab. Namun jika kerusakan terjadi pada jaringan yang menjadi tanggung jawab pelanggan maka pelanggan yang bertanggung jawab.
 - b. Kesalahan tagihan oleh telkom;
Tanggung jawab kesalahan tagihan ada pada Telkom. Dan apabila terbukti kesalahan tersebut merupakan kesalahan Telkom, maka Telkom

berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan, dengan membebaskan biaya abonemen bulan berikutnya.

- c. Menggunakan akses jasa premium call (panggilan premium);

Tanggung jawab penggunaan telepon untuk akses Premium Call menjadi tanggung jawab pelanggan.

- d. Rumah pelanggan telah diperjualbelikan;

Merupakan tanggung jawab eks pelanggan, namun apabila tidak diketahui alamat baru eks pelanggan, maka Telkom akan menanggung kerugian tersebut.

- e. Alasan pribadi dari pelanggan (alasan ekonomi).

Alasan ini merupakan tanggung jawab pelanggan. Apapun alasan yang diungkapkan oleh pelanggan, pelanggan tetap berkewajiban untuk melakukan pelunasan atas tunggakan rekeningnya.

3. Tanggung jawab eks pelanggan setelah pencabutan adalah melakukan pelunasan tunggakan, sebelum eks pelanggan melakukan pelunasan tersebut sampai kapanpun tanggung jawab itu tetap ada. Untuk melakukan pelunasan, eks pelanggan bisa langsung melakukan pelunasan di kantor Telkom atau melalui upaya penagihan yang dilakukan oleh Telkom. Upaya yang pertama dilakukan oleh Telkom adalah bekerja sama dengan KOPEGTEL (Koperasi Pegawai Telkom) untuk melakukan penagihan door to door. Apabila eks pelanggan melakukan pelunasan saat dilakukan upaya ini, maka pelanggan akan mendapatkan kuitansi sementara. Dan untuk mendapatkan bukti pelunasan, maka eks pelanggan harus datang ke kantor Telkom. Saat melakukan upaya door to door petugas memberikan informasi tentang upaya ke KP3N bila eks pelanggan tidak segera melunasi tunggakan. Upaya yang kedua adalah dengan menyerahkan seluruh berkas penunggakan pada KP3N sebagai syarat write off, dan pihak KP3N yang akan melanjutkan melakukan penagihan pada eks pelanggan. Setelah berkas penunggakan diserahkan pada KP3N, maka penunggakan tersebut menjadi piutang negara.

4.2 Saran

1. Agar adanya keseimbangan tanggung jawab antara pelanggan dengan Telkom, sebaiknya tanggung jawab pelanggan diberi batasan yaitu dengan dipasangnya fasilitas keyword pada setiap jaringan telepon agar pelanggan bisa kontrol penggunaan telepon oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni atau pihak ketiga lainnya yang dapat merugikan pelanggan.
2. Sebaiknya akses jasa premium call dimasukkan dalam fasilitas/fitur dimana pelanggan bisa menentukan berlangganan fasilitas/fitur tersebut atau tidak, sehingga apabila pelanggan menolak maka fasilitas tersebut tidak terpasang pada jaringan pelanggan.
3. Selama ini upaya pelimpahan berkas penunggakan ke KP3N diberitahukan kepada pelanggan hanya melalui pegawai KOPEGTEL yang melakukan penagihan door to door. Sebaiknya upaya Telkom ke KP3N dicantumkan dalam kontrak sehingga pelanggan tahu bahwa tunggakannya akan menjadi piutang negara bila tidak segera dilunasi.
4. Sebaiknya peningkatan pelayanan yang diberikan Telkom terhadap pelanggan diberitahukan secara meluas terhadap pelanggan, sehingga pelanggan tahu adanya peningkatan pelayanan oleh Telkom dan pelanggan bisa memanfaatkan pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhay, M. 1993. *Hukum Perdata Material II*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Badruzaman, M.D. 1991. *Hukum Perikatan pada Umumnya*. Bandung: Alumni.
-1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- Chidir Ali, M. Achmad Samsudin. Mashudi. 1993. *Pengertian-pengertian Elementer Hukum Perjanjian Perdata*, Bandung. Mandar Maju.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1981. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Satrio, J. 1992. *Hukum Perikatan pada Umumnya*. Bandung: Alumni.
- , 1993. *Hukum Perikatan yang Lahir dari Undang-undang bagian I*. Bandung: PT Citra Aditya.
- , 1995. *Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- , 2000. *Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Soemitro, R.H. 1998. *Metodologi Penelitian dan Jurimetri Hukum*. Jakarta: Ghalia.
- Subekti, R. 1985. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- , R. Tjitrosudibyo. 1992. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Supadjar, D. 2001. *Filsafat Sosial Serat Sastra Gending*. Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru.
- Tunggal, H.S. 2000. *Undang-undang RI No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi*. Jakarta: Harvarindo.

Widyaprakosa, Simanhadi. Tjuk Wirawan. Maryono. I Made Sedhana. Sri Surani. Bambang Wibisono. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.

<http://www.postel.go.id>. 2001. Peraturan Pemerintah No. 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

..... 2002. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 21 tahun 2000 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi.





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121

☎ (0331) 335462 330482 Fax 330482

Nomor : 2972 /J.25.1.1/PP.9/2001
Lamp : -
Perihal : Permohonan Ijin Survey/Research

Jember, 1 Oktober 2001

Yth. Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Jember
Di - Jember

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, menghadapkan dengan hormat kepada Saudara, mahasiswa :

Nama : Sari Nurmawati
NIM : 97 - 150
Program : SI Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Mias II/3 Jember

Keperluan : Untuk dapatnya ijin Survey/Research yang akan dipergunakan melengkapi bahan penyusunan skripsi.

Judul : " Tanggung jawab pelanggan atas tunggakan rekening telepon setelah dilakukan pemutusan jaringan." (Studi pada PT. "PERSERO" Telekomunikasi Indonesia TBK, Kandangtel Madiun).

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan banyak terima kasih.

DEKAN,



WONDHO, S.H., M.S.

130 879 632



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37, Telepon (0331) 337818, JEMBER 68121
E-mail : lemlit_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : /22/ IJ25.3.1/PL.5/2001
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan ijin melaksanakan
Survey/Research*

04 Oktober 2001

Kepada : *Yth. Sdr. Gubernur KDH Tk. I Jawa Timur
up. Direktorat Badan Kesatuan Bangsa
Jl. Putat Indah No. 1 Surabaya
di -*

SURABAYA.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Hukum Universitas Jember No. 2972/IJ25.1.1/PP.9/2001 Tanggal 04 Oktober 2001, perihal ijin Survey/Research mahasiswa :

Nama/NIM : SARI NURMAWANTI / 97-150
Fakultas : Hukum
Alamat : Perum Bumi Antariksa, Oviten R/S Klegan, Madiun.
Judul Penelitian : *Tanggung Jawab Pelanggan Atas Tunggakan Rekening Telepon Setelah Dilakukan Pemutusan Jaringan (Studi Pada PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Madiun).*
Lokasi : PT. (Persero) Telekomunikasi Tbk. Kandatel Madiun.
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan ijin Survey / Research sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua Sekretaris,

Direktur Lembaga Penelitian Universitas Jember
NID. 131 792 232

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Jember

2. Mahasiswa ybc

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA
 JL. PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) 5677935
SURABAYA - 60189

SURAT KETERANGAN

A S L I

Untuk melakukan survey / reseach

Nomor : 072 / 1071 / 224 / 2001

Membaca : 1. SRT. KETUA LEMBIT UNIV JEMBER 04 OKT. 2001 NO. 1221/J25.3.1/PL.5/2001
 2. SRT. MANAGER BANG SDM DIVRE V JATIM SBY 19 OKT. 2001 NO. C.tel. 409/PD.530/RE 5-51/2001

Mengingat 1. Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 1972
 2. Surat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 17 Juli 1972 No. Gub. / 187 / 1972

Dengan ini menyatakan TIDAK KEBERATAN dilakukan survey / research oleh :

Nama Penanggung Jawab : SARI NURMAWANTI
 Alamat : MHS. FAK. HUKUM UNIV JEMBER
 Tema / Acara survey / research : JL. OVITEN BLOK RNO.5 KLEGEN- MADIUN.
 : "TANGGUNG JAWAB PELANGGAN ATAS TINGGAKAN REKENING TELEPON SETELAH DILAKUKAN PEMUTUSAN JARINGAN (Studi pada PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk Mandatel Madiun).

Daerah / Tempat dilakukan survey / research : KAB/KOTA MADIUN

Lamanya survey / research : 3 (TIGA) BULAN TERHITUNG TGL. SRT. DIKELUARKAN.

Pengikut / Peserta survey / research : - . -

dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba di tempat yang dituju diwajibkan melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota setempat.
2. Mentaati ketentuan - ketentuan yang berlaku dalam Daerah hukum Pemerintah setempat.
3. Menjaga tata tertib, keamanan kesopanan dan kesusilaan serta menghindari pernyataan-pernyataan baik dengan lisan ataupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan atau menghina agama, bangsa dan negara dari suatu golongan penduduk.
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan - kegiatan diluar ketentuan - ketentuan yang telah ditetapkan sebagai tersebut di atas.
5. Setelah berakhirnya dilakukan survey / research, diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah setempat mengenai selesainya pelaksanaan survey / research, sebelum meninggalkan daerah tempat survey / research.
6. Dalam jangka waktu satu bulan setelah selesai dilakukannya survey / research, diwajibkan memberikan laporan tentang pelaksanaan dan hasil-hasilnya kepada :
 1. Kanwil / Dinas / Jawatan / Lembaga yang bersangkutan.
 2. Bupati / Walikota yang bersangkutan.
7. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata bahwa pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai tersebut di atas.

TEMBUSAN disampaikan kepada :

1. Yth. Kanwil / Dinas / Jawatan / Lembaga yang bersangkutan.
2. " Bupati MADIUN
3. " Walikota MADIUN
4. " REKTOR UNIV JEMBER
5. " MANAGER BANG SDM DIVRE V JAWA TIMUR SBY

Surabaya, 26 OKTOBER 2001



KOTA MADIUN



PEMERINTAH KOTA MADIUN
 BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
 JALAN UDOWO NOMOR 1 TELP. (0351) 462153
 MADIUN 63116

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 072/1078/413.203/2001

ASLI

- Dasar** :
1. Instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor : Gub/187/1972 tanggal 17 Juli 1972 tentang survey/research.
 2. Keputusan Walikota Madya Kepala Daerah Tingkat II Madiun Nomor : 34 Tahun 1995 tanggal 18 Mei 1995 tentang Pelaksanaan Penanganan dan Penyelesaian Perijinan.
 3. Surat Kepala Badan Kesatuan bangsa Propinsi Jawa Timur Nomor: 072/1071/224/2001 tanggal 26 Oktober 2001 Surat Keterangan melakukan Survey/research.

Dengan ini menyatakan tidak keberatan dilakukan survey/research/penelitian oleh :

- Nama** : SARI NURMAWANTI
 MHS. FAK. HUKUM UNIV. JEMBER
- Alamat** : JL. OVITEN BLOK R NO. 5 MADIUN
- Thema Survey/Resear** : "TANGGUNG JAWAB PELANGGAN ATAS TUNGGAKAN REKENING TELEPON SETELAH DILAKUKAN PEMUTUSAN JARINGAN (Studi Pada PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kaudatel Madiun)".
- Tempat Kegiatan** : DI WILAYAH KOTA MADIUN
- Waktu** : 3 (TIGA) BULAN TERHITUNG TANGGAL SURAT DIKELUARKAN
- Peserta** :

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Daerah hukum Pemerintah setempat;
2. Menjaga tata tertib, keamanan, kebersihan, kesopanan dan kesusilaan serta menghindari pernyataan-pernyataan, berita dengan lesan ataupun tertulis/lukisan yang dapat melukai/menyinggung perasaan atau menghina agama, bangsa dan negara, dari suatu golongan penduduk.
3. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan diatas.
4. Surat keterangan ini dinyatakan tidak berlaku lagi apabila ternyata yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Demikian untuk menjadi periksa dan dipergunakan sebagai mestinya.

Madiun, 30 Oktober 2001

An. WALIKOTA MADIUN
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa
 dan Perlindungan Masyarakat



Drs HERMANU HADI
 Penata Tingkat I

TEMBUSAN :

Yth. 1. Sdr. Walikota Madiun (sebagai laporan) :



TELKOM

Setia Melayani Anda



Sekolah meriah prestasi dunia

NOTA DINAS

Nomor : C.TEL 409 /PD.530/RE5-51/2001
Kepada : Sdr. MANAGER SUPPORT MN
Dari : MANAGER BANG SDM DIVRE V
Perihal : *Persetujuan Penelitian*

1. Bersama ini kami menyetujui permohonan untuk melakukan survey / penelitian / kerja praktek / magang atas nama :

Nama : Sari Nurmawanti / 97 - 150
Universitas / Sekolah : UNEJ / Fakultas Hukum
Masa survey / praktek : 22 Oktober 2001 s/d selesai

2. Untuk itu mohon bantuan Saudara untuk dapat memberikan bimbingan dan arahan dengan tema yang diambil, serta harus mengikuti aturan-aturan dinas yang berlaku dan tidak mengganggu operasional perusahaan..

3. Demikian disampaikan atas kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Surabaya, 19 Oktober 2001

PRIMA B JUANITA

NIK. 591712

Tembusan : Sdr. SM SDM DIVRE V (sebagai laporan)



TELKOM

Setia Melayani Anda



Tekad meraih prestasi dunia

Nomor : C Tel 409 / PD 530 / RE 5-51 / 2001

Surabaya, 19 Oktober 2001

Kepada Yth.
Sdr. Ketua Pembantu Dekan I
UNIVERSITAS JEMBER
JEMBER

Perihal : Permohonan Survey
a.n. Sari Nurmawanti / 97 - 150

Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara No. 1221/J25.3.1/PL.5/2001 tanggal 4 Oktober 2001 tentang Permohonan Ijin survey, diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui siswa Saudara melakukan survey di PT TELKOM DIVISI REGIONAL V JATIM.

Adapun ketentuan – ketentuan yang perlu diketahui antara lain :

- Melapor ke Manager Support Madiun 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan dimulai
- Pelaksanaan di UPMB Area Madiun mulai tanggal 22 Oktober 2001 s/d selesai
- Tidak ada perubahan nama peserta.
- Tidak mengganggu operasional PT TELKOM dengan jam kerja mulai pukul 07.30 – 16.30 WIB hari Senin s/d Kamis, pukul 07.30-17.00 WIB hari Jum'at.
- Wajib mengenakan tanda pengenal / kartu tanda siswa dari PT TELKOM.
- Membawa foto copy KTP rangkap 1 (satu) lembar, materai Rp 6.000,- untuk penanda tangan Surat Pernyataan.
- Berpakaian sopan / rapi dianjurkan memakai seragam dari lembaganya.
- Selesai melaksanakan PKL mahasiswa wajib menyerahkan laporannya ke BAG BANG SDM pada kespa.

Demikian untuk diketahui atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

PRIMA B. JUANITA

NIK : 591712

Tembusan : Sdr . SM SDM DIVRE V (sebagai laporan)

T-2001



TELKOM

Tia Melayani Anda

SURAT KETERANGAN

Nomor : Tel. 509 /PS000/RE5-D5/07/2001

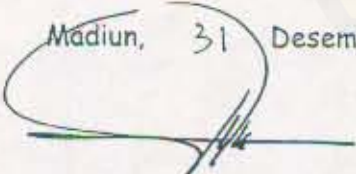
Yang bertanda tangan dibawah ini Asisten Manager SDM KANDATEL Madiun, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : SARI NURMAWANTI
NIM : 970710101150
Institusi : UNIVERSITAS JEMBER
Program Studi : S.1. HUKUM
Alamat Rumah : PERUM Bumi Antariksa Jl. Oviten R/5 Madiun

telah melaksanakan Penelitian selama 6 (enam) minggu di UPMB Area Madiun mulai tanggal 18 Nopember 2001 s/d 28 Desember 2001.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Madiun, 31 Desember 2001


SUNARBOWO
ASMAN SDM KANDATEL MADIUN






NOTA DINAS.

Nomor : C. Tel. 87 / RE5.D04/200/2001
Kepada : ASMAN SDM Kandatel Madiun
Dari : Senior Supervisor UPMB Madiun Area
Tampiran :
Perihal : Penelitian

1. Merunjuk Nodin MANAGER BANK SDM DIVRE V tanggal 19 Oktober 2001, perihal Persetujuan Penelitian, dengan ini kami informasikan bahwa Sdri. Sari Nurmawanti, Mahasiswa UNEJ/ Fakultas Hukum telah selesai melakukan penelitian di UPMB Kandatel Madiun.
2. Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Madiun, 20 Juni 2001



TURSILO
NIK. 621495

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 36 TAHUN 1999
TENTANG**

TELEKOMUNIKASI





UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 36 TAHUN 1999

TENTANG
TELEKOMUNIKASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa 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 antarbangsa;
 - c. bahwa pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi;
 - d. bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan

perubahan mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi tersebut, perlu dilakukan penataan dan pengaturan kembali penyelenggaraan telekomunikasi nasional;

e. bahwa selubungan dengan hal-hal tersebut di atas, mana Undang-undang No. 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi dipandang tidak sesuai lagi, sehingga perlu diganti;

Mengingat : Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG TELEKOMUNIKASI.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. 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. Alat telekomunikasi adalah setiap alat perlengkapan yang digunakan dalam telekomunikasi;
3. Perangkat telekomunikasi adalah sekelompok alat telekomunikasi yang memungkinkan bertelekomunikasi;

4. Sarana dan prasarana telekomunikasi adalah segala sesuatu yang memungkinkan dan mendukung berfungsinya telekomunikasi;
5. Pemancar radio adalah alat telekomunikasi yang menggunakan dan memancarkan gelombang radio;
6. Jaringan telekomunikasi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi;
7. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi;
8. Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara;
9. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak;
10. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak;
11. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai;
12. Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
13. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;
14. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi;

15. Penyelenggaraan telekomunikasi khusus adalah penyelenggaraan telekomunikasi yang sifat, peruntukan, dan pengoperasiannya khusus;
16. Interkoneksi adalah keterhubungan antarjaringan telekomunikasi dari penyelenggara jaringan telekomunikasi yang berbeda.
17. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang telekomunikasi.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri.

Pasal 3

Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antarbangsa.

BAB III PEMBINAAN

Pasal 4

- (1) Telekomunikasi dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah.
- (2) Pembinaan telekomunikasi diarahkan untuk meningkatkan penyelenggaraan telekomunikasi yang meliputi penetapan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian.

- (3) Dalam penetapan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian di bidang telekomunikasi, sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan memperhatikan pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat serta perkembangan global.

Pasal 5

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pembinaan telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Pemerintah melibatkan peran serta masyarakat.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa penyampaian pemikiran dan pandangan yang berkembang dalam masyarakat mengenai arah pengembangan pertelekomunikasian dalam rangka penetapan kebijakan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan di bidang telekomunikasi.
- (3) Pelaksanaan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diselenggarakan oleh lembaga mandiri yang dibentuk untuk maksud tersebut.
- (4) Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (3) keanggotaannya terdiri dari asosiasi yang bergerak di bidang usaha telekomunikasi, asosiasi profesi telekomunikasi, asosiasi produsen peralatan telekomunikasi, asosiasi pengguna jaringan, dan jasa telekomunikasi serta masyarakat intelektual di bidang telekomunikasi.
- (5) Ketentuan mengenai tata cara peran serta masyarakat dan pembentukan lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 6

Menteri bertindak sebagai penanggung jawab administrasi telekomunikasi Indonesia.

**BAB IV
PENYELENGGARAAN**

**Bagian Pertama
U m u m**

Pasal 7

- (1) Penyelenggaraan telekomunikasi meliputi :
- penyelenggaraan jaringan telekomunikasi;
 - penyelenggaraan jasa telekomunikasi;
 - penyelenggaraan telekomunikasi khusus;
- (2) Dalam penyelenggaraan telekomunikasi, diperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- melindungi kepentingan dan keamanan negara;
 - menganalisis perkembangan teknologi dan tuntutan global;
 - dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - peran serta masyarakat.

**Bagian Kedua
Penyelenggara**

Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggaraan jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dan huruf b, dapat dilakukan oleh badan hukum yang didirikan untuk maksud tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu :
- Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
 - Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
 - badan usaha swasta; atau
 - koperasi.

- (2) Penyelenggaraan telekomunikasi khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf c, dapat dilakukan oleh :

- perscorangan;
- instansi pemerintah;
- badan hukum selain penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi.

- (3) Ketentuan mengenai penyelenggaraan telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara jaringan telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dapat menyelenggarakan jasa telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dalam menyelenggarakan jasa telekomunikasi, menggunakan dan atau menyewa jaringan telekomunikasi milik penyelenggara jaringan telekomunikasi.
- (3) Penyelenggara telekomunikasi khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), dapat menyelenggarakan telekomunikasi untuk :
- keperluan sendiri;
 - keperluan pertahanan keamanan negara;
 - keperluan penyiaran;
- (4) Penyelenggaraan telekomunikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, terdiri dari penyelenggaraan telekomunikasi untuk keperluan :
- perscorangan;
 - instansi pemerintah;
 - dinas khusus;
 - badan hukum.

(5) Ketentuan mengenai persyaratan penyelenggaraan telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Ketiga
Larangan Praktik Monopoli

Pasal 10

- (1) Dalam penyelenggaraan telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengakibatkan terjadinya praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat di antara penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat
Pertizinan

Pasal 11

- (1) Penyelenggaraan telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dapat diselenggarakan setelah mendapat izin dari Menteri.
- (2) Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dengan memperhatikan :
 - a. tata cara yang sederhana;
 - b. proses yang transparan, adil dan tidak diskriminatif; serta
 - c. penyelesaian dalam waktu yang singkat.
- (3) Ketentuan mengenai perizinan penyelenggaraan telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kelima
Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat
Pasal 12

- (1) Dalam rangka pembangunan, pengoperasian, dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah negara dan atau bangunan yang dimiliki atau dikuasai Pemerintah.
- (2) Pemanfaatan atau pelintasan tanah negara dan atau bangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berlaku pula terhadap sungai, danau, atau laut, baik permukaan maupun dasar.
- (3) Pembangunan, pengoperasian dan atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 13

Penyelenggara telekomunikasi dapat memanfaatkan atau melintasi tanah dan atau bangunan milik perseorangan untuk tujuan pembangunan, pengoperasian, atau pemeliharaan jaringan telekomunikasi setelah terdapat persetujuan di antara para pihak.

Pasal 14

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

Pasal 15

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

- (2) 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.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 16

- (1) Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal.
- (2) Kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan atau kompensasi lain.
- (3) Ketentuan kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 17

Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip :

- a. perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna;
- b. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan
- c. pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam

secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.

- (2) Apabila pengguna memerlukan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya.
- (3) Ketentuan mengenai pencatatan/perekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 19

Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi.

Pasal 20

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 21

Penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesustilaan, keamanan, atau ketertiban umum.

Pasal 22

Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi :

- a. akses ke jaringan telekomunikasi; dan atau
- b. akses ke jasa telekomunikasi; dan atau
- c. akses ke jaringan telekomunikasi khusus.

**Bagian Keenam
Penomoran**

Pasal 23

- (1) Dalam penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi ditetapkan dan digunakan sistem penomoran.
- (2) Sistem penomoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 24

Permintaan penomoran oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi diberikan berdasarkan sistem penomoran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23.

Bagian Ketujuh

Interkoneksi dan Biaya Hak Penyelenggaraan

Pasal 25

- (1) Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi berhak untuk mendapatkan interkoneksi dari penyelenggara jaringan telekomunikasi lainnya.
- (2) Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menyediakan interkoneksi apabila diminta oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi lainnya.
- (3) Pelaksanaan hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan prinsip :
 - a. pemanfaatan sumber daya secara efisien;
 - b. keserasian sistem dan perangkat telekomunikasi;

- c. peningkatan mutu pelayanan; dan
- d. persaingan sehat yang tidak saling merugikan.

- (4) Ketentuan mengenai interkoneksi jaringan telekomunikasi, hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 26

- (1) Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib membayar biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi yang diambil dari persentase pendapatan.
- (2) Ketentuan mengenai biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

**Bagian Kedelapan
T a r i f**

Pasal 27

Susunan tarif penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau tarif penyelenggaraan jasa telekomunikasi diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 28

Besaran tarif penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi ditetapkan oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi dengan berdasarkan formula yang ditetapkan oleh Pemerintah.

**Bagian Kesembilan
Telekomunikasi Khusus**

Pasal 29

- (1) Penyelenggaraan telekomunikasi khusus sebagaimana dimaksud

(2) Ketentuan lebih lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

**Bagian Kesepuluh
Perangkat Telekomunikasi
Spektrum, Frekuensi Radio, dan Orbit Satelit**

Pasal 32

- (1) Perangkat telekomunikasi yang diperdagangkan, dibuat, dirakit, dimasukkan dan atau digunakan di wilayah Negara Republik Indonesia wajib memperhatikan persyaratan teknis dan berdasarkan izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Ketentuan mengenai persyaratan teknis perangkat telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 33

- (1) Penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit wajib mendapatkan izin Pemerintah.
- (2) Penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit harus sesuai dengan peruntukannya dan tidak saling mengganggu.
- (3) Pemerintah melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit.
- (4) Ketentuan penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit yang digunakan dalam penyelenggaraan telekomunikasi diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 34

- (1) Pengguna spektrum frekuensi radio wajib membayar biaya penggunaan frekuensi, yang besarnya didasarkan atas penggunaan jenis dan lebar pita frekuensi.

dalam Pasal 9 ayat (3) huruf a dan huruf b, dilarang disambungkan ke jaringan penyelenggara telekomunikasi lainnya.

(2) Penyelenggaraan telekomunikasi khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf c, dapat disambungkan ke jaringan penyelenggara telekomunikasi lainnya sepanjang digunakan untuk keperluan penyiaran.

Pasal 30

(1) Dalam hal penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi belum dapat menyediakan akses di daerah tertentu, maka penyelenggara telekomunikasi khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf a, dapat menyelenggarakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dan huruf b setelah mendapat izin Menteri.

(2) Dalam hal penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi sudah dapat menyediakan akses di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka penyelenggara telekomunikasi khusus dimaksud tetap dapat melakukan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi.

(3) Syarat-syarat untuk mendapat izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 31

(1) Dalam keadaan penyelenggara telekomunikasi khusus untuk keperluan pertahanan keamanan negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf b belum atau tidak mampu mendukung kegiatannya, penyelenggara telekomunikasi khusus dimaksud dapat menggunakan atau memanfaatkan jaringan telekomunikasi yang dimiliki dan atau digunakan oleh penyelenggara telekomunikasi lainnya.

- (2) Penggunaan orbit satelit wajib membayar biaya hak penggunaan orbit satelit.
- (3) Ketentuan mengenai biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 35

- (1) Perangkat telekomunikasi yang digunakan oleh kapal berbendera asing dari dan ke wilayah perairan Indonesia dan atau yang dioperasikan di wilayah perairan Indonesia, tidak diwajibkan memenuhi persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32.
- (2) Spektrum frekuensi radio dilarang digunakan oleh kapal berbendera asing yang berada di wilayah perairan Indonesia di luar peruntukannya, kecuali :
 - a. untuk kepentingan keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, keadaan marabahaya, wabah, navigasi, dan keamanan lalu lintas pelayaran; atau
 - b. disambungkan ke jaringan telekomunikasi yang dioperasikan oleh penyelenggara telekomunikasi; atau
 - c. merupakan bagian dari sistem komunikasi satelit yang penggunaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan telekomunikasi dinas bergerak pelayaran.
- (3) Ketentuan mengenai penggunaan spektrum frekuensi radio sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 36

- (1) Perangkat telekomunikasi yang digunakan oleh pesawat udara sipil asing dari dan ke wilayah udara Indonesia tidak diwajibkan memenuhi persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32.

- (2) Spektrum frekuensi radio dilarang digunakan oleh pesawat udara sipil asing dari dan ke wilayah udara Indonesia di luar peruntukannya, kecuali :

- a. untuk kepentingan keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, keadaan marabahaya, wabah, navigasi, dan keselamatan lalu lintas penerbangan, atau
 - b. disambungkan ke jaringan telekomunikasi yang dioperasikan oleh penyelenggara telekomunikasi, atau
 - c. merupakan bagian dari sistem komunikasi satelit yang penggunaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan telekomunikasi dinas bergerak penerbangan.
- (3) Ketentuan mengenai penggunaan spektrum frekuensi radio sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 37

Pemberian izin penggunaan perangkat telekomunikasi yang menggunakan spektrum frekuensi radio untuk perwakilan diplomatik di Indonesia dilakukan dengan memperhatikan asas timbal balik.

Bagian Kesebelas
Pengamanan Telekomunikasi

Pasal 38

Setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggaraan telekomunikasi.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara telekomunikasi wajib melakukan pengamanan

informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 43

Pemberian rekaman informasi oleh penyelenggara jasa telekomunikasi kepada pengguna jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dan untuk kepentingan proses peradilan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2), tidak merupakan pelanggaran Pasal 40.

**BAB V
PENYIDIKAN**

Pasal 44

(1) Selain penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, juga Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Departemen yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang telekomunikasi, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang telekomunikasi.

(2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :

- a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang telekomunikasi.
- b. melakukan pemeriksaan terhadap orang dan atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang telekomunikasi.
- c. menghentikan penggunaan alat dan atau perangkat telekomunikasi yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku.
- d. memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai saksi atau tersangka;

dan perlindungan terhadap instalasi dalam jaringan telekomunikasi yang digunakan untuk penyelenggaraan telekomunikasi.

(2) Ketentuan pengamanan dan perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 40

Setiap orang dilarang melakukan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.

Pasal 41

Dalam rangka pembuktian kebenaran pemakaian fasilitas telekomunikasi atas permintaan penggunaan jasa telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi wajib melakukan perekaman pemakaian fasilitas telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna jasa telekomunikasi dan dapat melakukan perekaman informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 42

(1) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.

(2) Untuk keperluan proses peradilan pidana, penyelenggara jasa telekomunikasi dapat merekam informasi yang dikirim dan atau diterima oleh penyelenggara jasa telekomunikasi serta dapat memberikan informasi yang diperlukan atas :

- a. permintaan tertulis Jaksa Agung dan atau Kepala Kepolisian Republik Indonesia untuk tindak pidana tertentu.
- b. permintaan penyidik untuk tindak pidana tertentu sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

(3) Ketentuan mengenai tata cara permintaan dan pemberian rekaman

**BAB VII
KETENTUAN PIDANA**

Pasal 47

Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).

Pasal 48

Penyelenggara jaringan telekomunikasi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan atau denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

Pasal 49

Penyelenggara telekomunikasi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Pasal 50

Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).

Pasal 51

Penyelenggara telekomunikasi khusus yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) atau Pasal 29 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau denda paling banyak Rp 400.000.000,00 (empat ratus juta rupiah).

- e. melakukan pemeriksaan alat dan atau perangkat telekomunikasi yang diduga digunakan atau diduga berkaitan dengan tindak pidana di bidang telekomunikasi.
- f. menggeledah tempat yang diduga digunakan untuk melakukan tindak pidana di bidang telekomunikasi.
- g. menyegel dan atau menyita alat dan atau perangkat telekomunikasi yang digunakan atau yang diduga berkaitan dengan tindak pidana di bidang telekomunikasi.
- h. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang telekomunikasi, dan
- i. mengadakan penghentian penyidikan.

(3) Kewenangan penyidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Hukum Acara Pidana.

**BAB VI
SANKSI ADMINISTRASI**

Pasal 45

Barang siapa melanggar ketentuan Pasal 16 ayat (1), Pasal 18 ayat (2), Pasal 19, Pasal 21, Pasal 25 ayat (2), Pasal 26 ayat (1), Pasal 29 ayat (1), Pasal 29 ayat (2), Pasal 33 ayat (1), Pasal 33 ayat (2), Pasal 34 ayat (1), atau Pasal 34 ayat (2) dikenai sanksi administrasi.

Pasal 46

- (1) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 berupa pencabutan izin.
- (2) Pencabutan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah diberi peringatan tertulis.

Pasal 52

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

Pasal 53

- (1) Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) atau Pasal 33 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau denda paling banyak Rp 400.000.000,00 (empat ratus juta rupiah).
- (2) Apabila tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan matinya seseorang, dipidana dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun.

Pasal 54

Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) atau Pasal 36 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Pasal 55

Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).

Pasal 56

Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana di-

maksud dalam Pasal 40, dipidana dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun.

Pasal 57

Penyelenggara jasa telekomunikasi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Pasal 58

Alat dan perangkat telekomunikasi yang digunakan dalam tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 48, Pasal 52 atau Pasal 56 dirampas untuk negara dan atau dimusnahkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 59

Perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49, Pasal 50, Pasal 51, Pasal 52, Pasal 53, Pasal 54, Pasal 55, Pasal 56, dan Pasal 57 adalah kejahatan.

**BAB VIII
KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 60

Pada saat berlakunya Undang-undang ini, penyelenggara telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, tetap dapat menjalankan kegiatannya dengan ketentuan dalam waktu selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak Undang-undang ini dinyatakan berlaku wajib menyesuaikan dengan Undang-undang ini.

Pasal 61

- (1) Dengan berlakunya Undang-undang ini, hak-hak tertentu yang telah diberikan oleh Pemerintah kepada Badan Penyelenggara

untuk jangka waktu tertentu berdasarkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 masih berlaku.

- (2) Jangka waktu hak tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dipersingkat sesuai dengan kesepakatan antara Pemerintah dan Badan Penyelenggara.

Pasal 62

Pada saat Undang-undang ini berlaku, semua peraturan pelaksanaan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Tahun 1989 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3391) masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan atau belum diganti dengan peraturan baru berdasarkan Undang-undang ini.

BAB IX KETENTUAN PENUTUP

Pasal 63

Dengan berlakunya Undang-undang ini, Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 64

Undang-undang ini mulai berlaku 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 8 September 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttid.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 September 1999
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttid.

MULADI

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999
NOMOR 154



TELKOM

Setia Melayani Anda

TELAN DISOSIALISASIKAN
 TGL, PARAF PTG :
 TANDATANGAN PLG:

TEL 2 : TELKOM
 Call Center TELKOM : 147

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 :

4. Contact Person : Kode Pos :

(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 :

5. Nama PELANGGAN ¹⁾ :

6. Identitas diri (foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor No.

7. Alamat :

8. Customer ID :

9. Pelayanan / Jasa yang diminta : Pasang Baru Mutasi IKR/G Jmih: 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 : Nada sela Andara Sandi nada Trimitra Lacak SLI KLIP

Hunting Keyword Wake up Do not disturb TELKOM Memo Lain-lain :

13. Dipergunakan untuk Segmen : Bisnis Residensial (lihat daftar)

Bidang Usaha :

Sub Segmen : (diisi oleh Petugas) Sub Segmen : (diisi oleh Petugas)

14. Tingkat Layanan : Platinum Gold Silver Standard

15. Pencantuman dalam BPT : Ya Tidak

Saya setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana tertuang di balik halaman ini, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis di atas 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 (Penanggungjawab), 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.

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 penangkal atau perangkat akses radio (*radio subscriber sets*) beserta catu daya hingga ke titik luar 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 dimana 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 jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan.
- 2.1.8 Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan Kontrak ini.
- 2.1.9 Mempunyai ikhtikad 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, leaflet, 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, leaflet 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 (*info 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 bertanggungjawab 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, leaflet, 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.

Catatan :

Digital Repository Universitas Jember

- Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.
- Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8.

Larangan Bagi TELKOM

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

TELKOM dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.

Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi

Atas permintaan dan biaya PELANGGAN, TELKOM dapat menyediakan instalasi PELANGGAN.

Instalasi PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.

Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik TELKOM.

Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggungjawab TELKOM.

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 :

- tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN; dan
- telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM, (Unit Pelayanan), dan
- 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.

Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan.

Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh TELKOM dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan PELANGGAN.

Selain ganti rugi tersebut diatas, TELKOM dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena :

- perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1 di atas,
- kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
- kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.
- kerusakan akibat kesalahan Pelanggan.
- kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM.

Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi

Tagihan TELKOM memuat biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi, yang terdiri dari :

- Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur atau peralatan lainnya yang diberikan oleh TELKOM
- Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku.
- 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.

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.

Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses *info bill* yang disediakan oleh TELKOM setempat.

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.

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.

Klaim Tagihan

Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :

- 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
- PELANGGAN membayar uang litipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, *minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.*

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. Dalam hal **terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM**, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayarkan 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.

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).

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.

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 7.2 dan 7.5**

Sanksi

Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1 dan 2.4.2 dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/pemutusan sambungan telekomunikasi.

Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.1.3 dikenakan sanksi mulai dari denda, pengisoliran, sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya.

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.

PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam butir 8.1 sampai dengan butir 8.3 merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.

Force Majeure

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).

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.

Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan **force majeure** tidak menjadi tanggungjawab pihak lainnya.

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.

Pengakhiran Kontrak

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

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.

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.

Penyelesaian Perselisihan

Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.

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.

Lain-lain

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.

Kecuali peraturan mengenai tarif, pengaturan dimaksud dalam butir 13.1 berlaku bagi PELANGGAN sepanjang lebih menguntungkan PELANGGAN dibandingkan dengan ketentuan dalam Kontrak ini.

Khusus brosur, buku, **leaflet**, pengumuman/pemberitahuan dokumen lain, sepanjang mengenai tarif telekomunikasi atau perubahannya tetap berlaku bagi TELKOM dan PELANGGAN, meskipun tidak lebih menguntungkan PELANGGAN.

Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.



Salam Melayu Asli



FORM : RE.05/YAN-202/FR-11

NO :

Nomor : C.Tel. 126/RB5-D04/200/2001

Madiun tgl. 05 - Desember - 2001

Kepada : Yth :
Sdr.
(Pelanggan Telepon Nomor)

Di

Perihal : Tagihan Jasa Telekomunikasi.

Dengan hormat,

Diberitahukan bahwa berdasarkan data yang ada pada kami posisi tanggal 04 Desember 2001 masih terdapat tunggakan rekening telepon nomor selama bulan atas nama Bapak/Ibu/Sdr yang belum diselesaikan pembayarannya. Adapun jumlah tagihan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Jumlah Tagihan	Rp.	
Denda	Rp.	
Total	Rp.	

Kami menyadari bahwa keterlambatan pembayaran ini dikarenakan kesibukan Bapak/Ibu. Namun sesuai dengan ketentuan yang ada, apabila sampai dengan tanggal 31 Desember 2001 tagihan tersebut belum diselesaikan pembayarannya maka, dengan sangat menyesal sumbangan telepon Bapak/Ibu akan kami lakukan *isolir total (tidak bisa terima dan tidak bisa kirim)*

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat segera menyelesaikan pembayarannya di *loket Kantor Daerah Telekomunikasi Jl. Pahlawan No. 59 Madiun* setiap hari kerja. Apabila Bapak/Ibu mengalami kesulitan untuk pembayarannya dapat dibicarakan dengan kami. Selanjutnya apabila dalam perjalanan surat ini ternyata Bapak/Ibu telah menyelesaikan pembayarannya, kami ucapkan terima kasih dan surat ini agar diabaikan keberadaannya.

Demikian pemberitahuan kami, atas perhatian serta kepercayaan Bapak/Ibu yang selama ini telah menggunakan Jasa Layanan Telkom, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

TURSILO BUDI SANTOSA,
Senior Supervisor UPMB Area Madiun.

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk - KANTOR DAERAH PELAYANAN MADIUN
Jl. Pahlawan No.59 Telp. (0351) 494000-494001 fax. (0351) 494002 Madiun 63116

PEMBAYARAN REKENING TELEPON

Pelanggan Telkom Indonesia

Berikut ini cara membayar rekening telepon Anda setiap bulannya:

WAKTU PEMBAYARAN	KETERANGAN
a. Pemakaian bulanan	Tanpa denda
b. Tgl. 01 s.d. 10	Denda Denda
c. Tgl. 11 s.d. 20	Denda Rp. 5.000,-
d. Tgl. 21 s.d. 31	Denda 2% dari tagihan, minimum Rp. 10.000,- (Telepon disolir hanya bisa menerima)
e. Tgl. 01 s.d. 10	Denda 5% dari tagihan, minimum Rp. 15.000,- (Telepon disolir hanya bisa menerima)
f. Tgl. 01 s.d. 31	Denda 50% dari biaya Pasang Denda (Telepon disolir Total)
g. Lebih dari 31 hari	Telepon dicabut dan untuk Pasang Kembali dipertakutkan sebagai Pasang Baru setelah melunasi seluruh tunggakan yang ada.

X = Bulan Tagihan

CONTOH PRAKTIS :

WAKTU PEMBAYARAN	KETERANGAN
a. Pemakaian Bulan Juli	Ditagih di bulan Agustus
b. Tgl. 03 Agustus s.d 20 Agustus	Tanpa Denda
c. Tgl. 21 Agustus s.d 31 Agustus	Denda Rp. 5.000,-
d. Tgl. 01 September s.d 30 September	Denda 2% dari tagihan, minimum Rp. 10.000,- (Telepon disolir hanya bisa menerima)
e. Tgl 01 Oktober s.d 31 Oktober	Denda 5% dari tagihan, minimum Rp. 15.000,- (Telepon disolir hanya bisa menerima)
f. Tgl. 01 Nopember s.d 31 Nopember	Denda 50% dan biaya Pasang Denda (Telepon disolir Total)
g. Mulai tgl. 01 Desember	Telepon dicabut dan untuk Pasang Kembali dipertakutkan sebagai Pasang Baru setelah melunasi seluruh tunggakan yang ada.

Untuk menghindari ...

ANTRIAN, ...

BAYARLAH REKENING TELEPON ANDA :

Pada Awal Bulan atau Dengan Cara Giralisasi

Informasi Hub, 147

Telepon Mati 3 Hari, Abonemen Bebas

Tarif Baru, Layanan Ditingkatkan

PERUBAHAN tarif di-
bangi Telkom dengan me-
ningkatkan pelayanan kepada
pengguna jasa telekomunikasi.
Telkom menyebutnya dengan
istilah Jaminan Tingkat
Layanan (*Service Level
Guarantee*) yang berarti
jaminan yang diberikan Telkom
terhadap suatu layanan sesuai
dengan kategori pelanggan,
yang disertai dengan memberi-
kan kompensasi atau ganti rugi
apabila jaminan tidak terpenuhi.

Jaminan layanan itu bukan hal
baru, karena sebelumnya sudah
diterapkan oleh Telkom. Hanya
saja saat ini lebih ditingkatkan.
Contohnya, untuk pelanggan
Residensial, kalau dulu telepon
mati 5 hari baru dapat abonemen
gratis, maka sekarang mati 3
hari saja abonemen bulan
berikutnya tidak perlu dibayar.
"Peningkatan jaminan kualitas

layanan ini sebagai bagian dari
komitmen Telkom selama ini",
kata AMA Suyanto, Senior
Manager Pelayanan dan
Pemasaran PT.Telkom Divre-V.

Kategori tingkat layanan di
Telkom terbagi dalam 4 tingkat,
yakni Layanan Standar, Silver,
Gold dan Platinum. Kepada
keempat kategori pelanggan
dengan tingkat layanan yang
berbeda tersebut diberlakukan
service level yang sesuai dengan
kategorinya. Layanan Standar
diberikan kepada pelanggan
Residensial, Silver untuk
segmen tarif Bisnis, sedangkan
Layanan Gold dan Platinum
untuk korporasi dan VIP/VVIP.

Jadi kepada pelanggan bisnis
yang teleponnya masih terdaftar
sebagai segmen perumahan
(Layanan Standar) lebih baik
meminta ke Telkom untuk
mendapatkan pelayanan yang
lebih baik. Caranya gampang,
cukup datang ke Kantor Telkom
terdekat atau telepon 147.

Contoh lain peningkatan
pelayanan Telkom adalah untuk
pasang baru pelanggan Bisnis.
Sebelumnya kalau 5 hari belum
kring dapat ganti rugi berupa 50
pulsa tiap hari keterlambatan-
nya, kini dipertajam jadi 2 hari.
Sedangkan untuk pelanggan
bisnis dengan kategori Layanan
Platinum, Telkom menjanjikan
1 hari sejak transaksi
pembayaran telepon sudah
kring. Kalau tidak, Telkom
memberikan kompensasi
berupa 15 pulsa lokal untuk tiap
jam keterlambatan.

Perubahan kebijakan dalam
bentuk peningkatan pelayanan
ini telah disosialisasikan oleh
pimpinan Telkom kepada
seluruh jajarannya. Selain itu
dukungan infrastruktur dan
suprastruktur Telkom juga telah
dipersiapkan sebelumnya.
Sehingga diharapkan saat
peningkatan layanan ini
diumumkan kepada masyarakat
semua sudah siap. "Meskipun -

demikian masukan dari
masyarakat tetap dibutuhkan,
sehingga arah kebijakan dan
pelayanan Telkom tetap pada
jalur yang tepat", tambah AMA
Suyanto ketika dikonfirmasi.

Pemberian kompensasi dari
Telkom tersebut dilakukan
sesuai dengan yang tercatat
pada data base jaringan
komputer di Telkom yang
dilakukan secara otomatis
sesuai dengan laporan
pelanggan ke 147. Misalnya
untuk kompensasi gangguan
telepon yang dihitung berdasar-
kan waktu laporan pelanggan ke
147. Karena itu diharapkan
masyarakat dalam melaporkan
gangguan teleponnya ke Nomor
Telepon Pelayanan 147,
sehingga dapat tercatat dan
tertangani dengan baik. (pro)

Fax Redaksi 031-8283111 atau via
e-mail: pr@divre5.telkom.co.id

deringTELKOM
Apakah kami dan kami...

*Kecewa TelkomNet Instan
Sejak Desember 2001
TelkomNet Instan tidak bisa
dipakai di P. Bawean. Saya
sudah mengirim e-mail ke
Telkom tapi tidak pernah
mendapat jawaban.*

Andry.S-Sangkapura, Gresik
Kami informasikan bahwa
TelkomNet Instan saat ini bisa
diakses dari 165 kota di
Indonesia. Termasuk
Kabupaten Gresik dan 37 kota
dan kabupaten di Jatim.

Untuk wilayah Kep. Bawean
memang pernah bisa akses ke
TelkomNet Instan, tetapi
sehubungan dengan adanya
kendala teknis, kini layanan
tersebut tidak dapat
dioperasikan.

Terima kasih atas masukan
yang disampaikan kepada kami



**DIMENSI BARU
INFORMASI
DAN KOMUNIKASI** TELKOM

