



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

**TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN LAYANAN  
INTERNET TELKOMSEL Flash DARI PT. TELKOMSEL CABANG  
PADANG**

**SKRIPSI**



**FAUZI RAHMAN  
06940109**

**JURUSAN HUKUM PERDATA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2011**

Lembar Pengesahan  
No. Reg: 212/PK.II/IX/2011

Judul

**TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN LAYANAN INTERNET  
TELKOMSEL *Flash* DARI PT. TELKOMSEL CABANG PADANG**

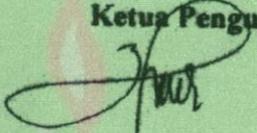
**Disusun Oleh:**

**FAUZI RAHMAN**  
BP. 06 940 109

*Program Kekhususan Hukum Perdata (PK II)*

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 25 Oktober 2011  
Yang bersangkutan dinyatakan LULUS oleh Tim Penguji yang terdiri dari:

**Ketua Penguji**

  
**Syahril Razak, SH, MH**  
Nip. 195609121986031001

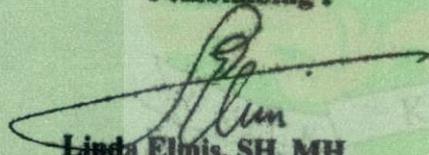
**Dekan**

**Prof. Dr. Yuliandri, SH, MH**  
Nip. 196207181988101001

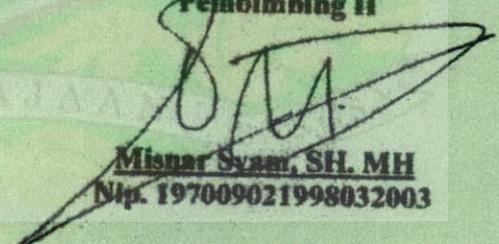
**Pembantu Dekan I**

  
**Yoserwan, SH, MH, LLM**  
Nip. 196212311989011002

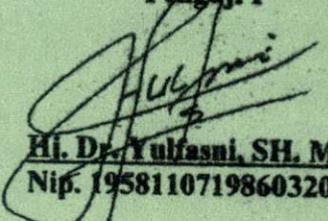
**Pembimbing I**

  
**Linda Elmis, SH, MH**  
Nip. 195804031985032001

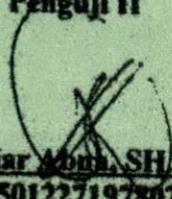
**Pembimbing II**

  
**Misnar Syam, SH, MH**  
Nip. 197009021998032003

**Penguji I**

  
**H. Dr. Yulfasni, SH, MH**  
Nip. 195811071986032003

**Penguji II**

  
**Bachtiar Abub, SH, SU**  
Nip. 195012271978021001

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"Allah menganugerahkan al hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dia kehendaki. Dan barang siapa yang dianugerahi al hikmah itu, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak, Dan hanya orang-orang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari Firman Allah)."

Q.S: Al Baqarah (269)

"Sesungguhnya telah kami berikan hikmat (ilmu pengetahuan) kepada Luqman (Firman Allah): bersyukur kepada Allah. Barang siapa yang bersyukur (Kepada Allah), maka sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri; dan barang siapa yang tidak bersyukur, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."

Q.S: Luqman (12)

"Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam ma'afis", maka lapangkanlah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Q.S: Al Mujaadilah (11)

"Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya melainkan dengan kekuatan. Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?"

Q.S: Ar Rahman (33-34)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap."

Q.S: Alam nasyrah (5-8)

## Nasehat diri

Bismillah! Iritrahmanirrahim... suatu kalimat untuk mengawali setiap langkah kehidupan agar kita semua dilimpahi berkah, hidayah dan rahmat oleh Allah SWT.

Kehidupan, kesepian, keterpurukan dan kepuntuasaan  
Selalu menanti azasat harus berjuang menjalani hidup dan kehidupan  
Kesediaan yang tak terkira disaat harus kehidupan seorang Umi (bunda tersayang) untuk  
selama-lamanya. Sungguh perasaan kehidupan yang tak dapat disembuhkan  
Keterpurukan yang berlanjut saat menghadapi berbagai masalah dengan kesendirian. Namun  
saya ingat sebuah kata-kata bijak

Bersikaplah kukuh seperti batu karena yang tidak putus-putusnya dipukul ombak.  
Ia tidak saja tetap berdiri kukuh

Dafkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu  
Rasa kehidupan dan berbagai masalah hanyalah bagian dari kehidupan.

Tak ada manusia yang tidak memiliki masalah  
Dan apabila manusia itu dapat bangkit dari keterpurukannya  
maka ia akan menjadi manusia yang lebih kuat dalam menjalani hidup kedepannya

Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kecewaan  
tetapi kalau kita sabar kita akan segera melihat bentuknya  
Kebanggauan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal  
Tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh

Stup ukun terasa sia-sia jika harus dialami dengan keterpurukan dan rasa pesimis  
Kehidupan tidak dapat diulang kembali

Mansafatkan waktu yang ada untuk hal-hal yang baru  
Hal-hal yang dapat membuat pintu kesuksesan di masa depan

Masa depan yang cerah telah menunggu kita  
Spirit your self... tetap masa depan dengan optimism dan percaya diri

Menang dipertuhkan keberanian untuk melangkah maju kedepan

Namun bagaimana bernilai kalau saya tetap diam di tempat  
Darpada hanya berdiam diri... melangkah dan mengaktifkan tergelincir adalah pilihan yang jauh  
lebih baik! Ada banyak pelajaran disana...

Orang yang bernilai bangkit dan belajar dari kegagalan adalah PEMERANG SEJATI bagi diri anda  
So, jadilah PEMERANG SEJATI bagi diri anda

Ma, itulah yang menjadi motivasi bagi diri saya dalam menyelesaikan skripsi ini hingga  
akhirnya dapat memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Ini hanyalah suatu pembelajaran dan motivasi untuk kita semua

Berkulah mengemudi tetapi berusaha membuka mata

Untuk optimis meraih dan mewujudkan dengan apa yang ada di depan mata semua

Ini hidup... masai banyak yang harus kita capai. Semua tidak berhenti begitu saja dengan gelar  
Sarjana Teknik yang kita peroleh

Tetapi bagaimana kita dapat menggunakan gelar tersebut sebagaimana mestinya

Jadilah orang yang dapat memanfaatkan ilmu yang telah didapat

Dan raih masa depan yang cemerlang

Grif can take care of itself.. Course!!

But to get the full value of joy you must have spirit in yourself

Salam Super

Fauzi Rahman



No Alumni Universitas :

Fauzi Rahman

No Alumni Fakultas :

a) Tempat Tanggal Lahir : Padang, 06 Sept 1988. b) Nama Orang Tua : H. Abdurrahman, S. Chan. S.Ag c) Fakultas : Hukum Reguler Mandiri. d) Jurusan : Hukum Perdata Bisnis. e) Nomor BP : 06940109. f) Tahun Lulus : 2011. g) Predikat Lulus : sangat memuaskan. h) IPK : 3.12 i) Lama Studi : 5 tahun 2 bulan j) Alamat : Jl. Hidayah No. 52 Tunggul Hitam Padang.

**TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN LAYANAN INTERNET  
TELKOMSEL *Flash* PADA PT. TELKOMSEL CABANG PADANG**

Fauzi Rahman, No. BP: 06940109, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 87 Halaman, 2011  
Pembimbing : Linda Elmis, SH. MH dan Misnar Syam, SH. MH

**ABSTRAK**

Manusia senantiasa mempunyai naluri yang kuat untuk hidup bersama dan saling berdampingan dengan sesamanya. Hubungan dengan sesama merupakan suatu kebutuhan bagi setiap manusia, karena dengan pemenuhan kebutuhan tersebut dia akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya. Internet adalah jaringan komputer yang terhubung secara internasional dan tersebar di seluruh dunia. Jaringan ini meliputi jutaan pesawat komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya memanfaatkan jaringan telepon (baik kabel maupun gelombang elektromagnetik).

Di Indonesia banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi salah satunya adalah PT. Telkomsel. PT. Telkomsel adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia bergerak dibidang operator telekomunikasi seluler GSM (*Global System for Mobile communication*). TELKOMSEL *Flash* adalah layanan akses internet nirkabel (*wireless*) kecepatan tinggi melalui laptop atau personal computer (PC) dapat di akses melalui modem datacard, ponsel ataupun router. Layanan ini disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya. Namun demikian sampai saat ini masih banyak keluhan yang dialami oleh konsumen selama pemakaian internet. Gangguan atau kerugian yang di alami konsumen tersebut antara lain: Gangguan yang sering terjadi berupa gangguan jaringan selama pemakaian internet TELKOMSEL *Flash* seperti Kecepatan dari internet yang disediakan oleh Telkomsel *Flash* tidak seperti yang di Iklankan, penurunan Kuota yang dilakukan secara sepihak oleh Telkomsel, tagihan Telkomsel membengkak secara tiba-tiba. Untuk itu penulis tertarik untuk membahas tersebut dengan permasalahan Apa saja bentuk keluhan dari konsumen terhadap gangguan layanan internet TELKOMSEL *Flash*, Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. TELKOMSEL terhadap konsumen pemakai layanan internet TELKOMSEL *Flash*, dan Upaya hukum apa yang dilakukan PT. TELKOMSEL dalam mengatasi keluhan apabila TELKOMSEL *Flash* mengalami gangguan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penulisan yuridis sosiologis (empiris). Berdasarkan penelitian dilapangan dengan menyebar kuesioner keluhan kecepatan dari internet yang disediakan oleh Telkomsel *Flash* tidak seperti yang di Iklankan merupakan keluhan terbanyak dari 100 orang responden selama jangka waktu januari s/d Mei 2011 dan penurunan kuota yang dilakukan secara sepihak oleh Telkomsel sebanyak 27 responden, serta tagihan Telkomsel *Flash* membengkak secara tiba-tiba untuk beberapa orang responden yang tersisa. Tanggung jawab pihak telkomsel adalah menerima keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Menganalisa kerusakan dan keluhan konsumen, Melakukan perbaikan, dan mengutamakan kepuasan konsumen. Sedangkan upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen adalah dengan menggunakan jalan penyelesaian melalui litigasi dan non litigasi. Dalam tulisan ini hanya membahas mengenai jalur non litigasi sebagai penyelesaian sengketa yaitu penyelesaian secara singkat yaitu dengan damai atau ganti kerugian dan dengan menggunakan badan penyelesaian sengketa konsumen BPSK.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 Oktober 2011.

Abstrak telah disetujui oleh penguji :

Tanda Tangan	1.		2.	
Nama Terang		Hj. Dr. Yulfasni, SH. MH.		Bachtiar Abna SH., SU

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata : Syahril Razak, SH.,MH  
Nip : 195609121986031001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumni :

No Alumni	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama :	Tanda Tangan
No Alumni Universitas	Nama :	Tanda Tangan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta petunjuk-Nya kepada penulis, dan tak lupa shalawat beriring salam penulis kirimkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan kezaman yang kita rasakan sekarang ini yang penuh ilmu pengetahuan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Program Ekstensi Universitas Andalas Padang. Skripsi ini berjudul **“TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN LAYANAN INTERNET TELKOMSEL *Flash* DARI PT. TELKOMSEL CABANG PADANG”**.

Dalam penulisan skripsi ini dimulai dari pemilihan judul hingga selesainya penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua pembimbing, Ibu **Linda Elmis, SH. MH** selaku pembimbing I dan Ibu **Misnar Syam, SH. MH** selaku Pembimbing II yang telah membantu memberikan uluran tangannya ikut meluangkan waktu dan pikiran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada seluruh pihak akademik yang telah meluangkan waktunya, memberikan ide dan masukan, saran, kritikan atas penulisan, informasi dan segala motivasi serta kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yuliandri, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas ;
2. Bapak Yoserwan, SH, M.H, LLM, selaku Pembantu Dekan I, Frenadin Adegustara, S.H, M.H, selaku Pembantu Dekan II, Kurniawarman, S.H, M.H, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Andalas
3. Bapak Apriwal Gusti, SH. selaku Ketua Program Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang dan Ibu Arfiani, S.H. M.H, selaku Sekretaris Program Ekstensi Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang ;
4. Bapak Syahrial Razak, S.H, M.H, selaku Ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Andalas.
5. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan yang berguna untuk dapat terjun kelapangan sesuai dengan keadaan zaman ;
6. Terima kasih kepada seluruh Pegawai Biro Akademik Fakultas Hukum Program Ekstensi Universitas Andalas Padang telah memberikan pelayanan selama penulis menjalankan perkuliahan ;

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang special yang selalu menemani dan memberi dukungan kepada penulis sehari-hari sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini, yaitu kepada :

1. Terima kasih yang tak terkirakan kepada kedua orang tua Penulis. **Papa H. Abdurrahman, S. Chan, S.Ag** dan (Alm) **Ummi Dahniar**. Terima kasih Ummi, kemapananku hari ini karena airmatamu, keringatmu, dan lafal doamu disepanjang waktumu. Meski ragamu sudah tak terjangkau, namun cintamu selalu ada bersamaku, terima kasih untuk 21 tahun terindah dalam hidupku, untuk semua pelukan dan cinta yang akan selalu abadi dalam ingatanmu. Dari tanganmu aku terlahir, dari doamu aku berjalan menyusuri telaga surga di kakimu. Semoga ummi diberikan surga dan beristirahat dalam damai. Terima kasih Papa, Atas semua doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menapaki hidup, dalam menyelesaikan segala permasalahan, serta memberikan semangat atas segala rintangan. Kesuksesan yang telah diraih penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari motivasi dan kasih sayang beliau yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis. *Robbana Atina Fiddunya Hassanah Wafil Akhirati Hassanah Wakina A'zabannar*, Yaa Allah Berikanlah keduanya keselamatan dunia dan akhirat dan berikanlah keduanya tempat yang terbaik di sisi Mu dan di SyurgaMu. Amin.
2. Terima kasih kepada keluarga tercinta Ciani Nurhamidah Rahman, Abang Faishal Rahman, Kakak Rini Rynaldo, Abang Yusran Lubis, Rina, keponakan-keponakan tersayang Adila, Aliza dan Chello, yang selalu memberikan motivasi tinggi dan mendukung semua hal yang berkaitan dengan tulisan ini sehingga penulis terus bersemangat dan berhasil menyelesaikan skripsi ini.

3. Terima kasih untuk sahabat-sahabat yang telah bagaikan saudara bagi penulis Cs Ilva Dian atas doa dan dukungannya, Nico Gaek, Saul, Wendri Uwo, Dika Brondong, Chuabing, Tasya Gapuak, Angel Poy, Cece, Yesi, Lala, Imel Ndut, Dian, Syukri, Bayu, Ijal Imoet, Adek Cane, Yogi Maron, Jaya, Ari Paten, Adit Uncu, Andri, Robi Kw, Ujenk, Fikri, Agin, Riki Tiku, Kembo, rekan-rekan seperjuangan, senasib sependeritaan dalam mengerjakan skripsi. Semoga kita menjadi SH yang berguna dan kita semua bisa sukses, Amin. Terima kasih kepada Andhika Tovano, senior, abang, tempat sharing bagi penulis selama ini. Terima kasih untuk Tari Ndut, Bullek, Gabot, Muthia, Tono, Nunung, Pringgo, Ade ceper, Ec, Nindy, Adek, Geri, Tonggeng, Niki yang selalu memberikan semangat dan leluconya kepada penulis.
4. Teman –teman sekaligus abang-abang (RIDHO CELL) Abang Ocha, Ayah Mirza, Abang icin yang telah banyak membantu penulis, baik dari segi konsumsi maupun dari segi hiburan, serta mau memberikan nasehat dan berbagi pengalaman terhadap penulis.

Mengingat keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka penulis sadar bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap agar kekurangan ini tidak mengurangi arti dari tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dan bermanfaat. Amin!

Padang, Oktober 2011

**Penulis**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	14
1. Pengertian Perjanjian dan Dasar Hukum Perjanjian .....	14
2. Asas-asas Perjanjian dan Syarat-syarat Sah Perjanjian .....	20
3. Unsur-unsur Perjanjian dan Jenis-jenis Perjanjian .....	33
4. Berakhirnya Suatu Perjanjian .....	38
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah ( <i>konsumen</i> ) .....	41
1. Perlindungan Konsumen Secara Umum .....	41
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	44
3. Kepentingan Konsumen .....	45

4. Hak dan Tanggung Jawab Konsumen .....	46
5. Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen dan Sanksinya .....	48
C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha .....	49
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	49
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	50
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	52
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....	58
D. Tinjauan Tentang Telkomsel Dan Telkomsel <i>Flash</i> .....	60
1. Pengertian Telkomsel .....	60
2. Sejarah Telkomsel .....	61
3. Tinjauan Tentang Telkomsel <i>Flash</i> .....	63

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Bentuk keluhan dari konsumen terhadap gangguan layanan dari TELKOMSEL <i>Flash</i> .....	64
B. Bentuk Tanggung Jawab PT. TELKOMSEL Terhadap Konsumen Pemakai Layanan Internet TELKOMSEL <i>Flash</i> .....	68
C. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Oleh Pelaku Usaha .....	70

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manusia di dunia senantiasa mempunyai naluri yang kuat untuk hidup bersama dan saling berdampingan dengan sesamanya. Hubungan sesamanya merupakan suatu kebutuhan bagi setiap manusia, karena dengan pemenuhan kebutuhan tersebut dia akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya, misalnya saja untuk dapat diterima orang lain, untuk menjadi anggota suatu kelompok, diakui, dan seterusnya<sup>1</sup>.

Mengingat setiap manusia merupakan makhluk sosial, maka interaksi atau komunikasi antar sesama manusia adalah penting, terutama bagi masyarakat terpencil yang pola kehidupannya mengutamakan kebersamaan. Namun demikian, manusia yang tinggal di daerah terpencil sering kali mengalami kesulitan berinteraksi dengan manusia diluar kelompoknya. Adanya keinginan yang kuat untuk saling berkomunikasi. Misalnya dimasa perang, sering kali digunakan merpati sebagai sarana surat menyurat. Dengan berkembangnya teknologi dapat dikirim melalui pos dan telegram. Bahkan dimasa modern, masyarakat cenderung menggunakan *faksimili* dan *e-mail* sebagai sarana komunikasi secara cepat<sup>2</sup>.

Dengan berkembangnya zaman, berkomunikasi dapat dilakukan melalui jarak dekat maupun jarak jauh. Lahirnya teknologi baru mengakibatkan komunikasi melalui surat-menyurat menjadi ditinggalkan, dan beberapa kalangan

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekamto, 1990, *sosiologi suatu pengantar*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal. 10

<sup>2</sup> *Ibid.*

lebih memilih jasa telepon sebagai sarana komunikasi antar keluarga, teman, rekan, bisnis, dan lain sebagainya. Dengan adanya teknologi canggih, hubungan jarak jauh dapat terasa dekat dengan adanya telepon, telegram, *faksimili*, radio telekomunikasi, dan internet.

Internet saat ini menjadi alat bantu bagi pemenuhan kebutuhan informasi. Internet telah banyak digunakan di seluruh dunia, salah satunya di Indonesia. Hampir seluruh lapisan masyarakat di Indonesia telah menggunakan internet. Bahkan hampir seluruh lapisan pendidikan mulai memperkenalkan internet kepada anak didiknya. Semua kalangan telah menerapkan pengenalan tentang internet. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan internet, memiliki pengaruh terhadap gaya hidup. Terutama pada masyarakat dikota-kota .

Internet adalah jaringan komputer yang terhubung secara internasional dan tersebar di seluruh dunia. Jaringan ini meliputi jutaan pesawat komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya memanfaatkan jaringan telepon (baik kabel maupun gelombang elektromagnetik). Jaringan jutaan komputer ini memungkinkan berbagai aplikasi dilaksanakan antar komputer dalam jaringan internet dalam dukungan *software* dan *hardware* yang dibutuhkan. Untuk bergabung dalam jaringan ini , satu pihak (dalam hal ini *provider*) harus memiliki program aplikasi serta bank data yang menyediaka informasi data yang dapat di akses oleh pihak lain yang tergabung dalam internet. Pihak yang telah bergabung dalam jaringan ini akan memiliki alamat tersendiri (bagaikan nomor telepon) yang dapat di hubungi melalui jaringan internet.

Provider internet adalah badan usaha yang menyediakan layanan koneksi internet, provider inilah yang menjadi server bagi pihak-pihak yang memiliki personal komputer (PC) untuk menjadi pelanggan ataupun untuk mengakses internet. Server adalah sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan komputer. Sejalan dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi internet juga semakin maju. Lebih lanjut dapat dikatakan bahwa internet adalah jaringan komputer yang dapat menghubungkan suatu komputer atau jaringan komputer dengan jaringan komputer lain, sehingga dapat berkomunikasi atau berbagi data tanpa melihat jenis komputer itu sendiri.

Saat ini di Indonesia banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi salah satunya adalah PT. Telkomsel. PT. Telkomsel adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler GSM (*Global System for Mobile communication*) kedua di Indonesia, dengan layanan pascabayarnya yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. TELKOMSEL *Flash* adalah layanan akses internet nirkabel (*wireless*) kecepatan tinggi melalui laptop atau personal komputer (PC) dapat di akses melalui modem datacard, ponsel ataupun router. Layanan ini disediakan oleh Telkomsel untuk seluruh pelanggannya., baik pascabayar (kartu *HALO*) atau prabayar (*simPATI* dan kartu *As*). Dengan tarif akses data berbasis waktu. TELKOMSEL *Flash* menawarkan suatu pengalaman baru dalam melakukan koneksi jaringan internet dengan kecepatan tinggi (hingga 3,2 Mbps) dan lokasi akses yang dapat dilakukan dimana saja dalam jangkauan jaringan HSDPA/3G/EDGE/GPRS TELKOMSEL.

PT. Telkomsel untuk memberikan fasilitas komunikasi pada konsumennya mengeluarkan terobosan layanan internet TELKOMSEL *Flash*. Namun demikian sampai saat ini masih banyak keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen selama pemakaian internet. Gangguan atau kerugian di alami konsumen tersebut antara lain:

1. Kecepatan dari Internet yang disediakan oleh TELKOMSEL *Flash* tidak seperti yang diiklankan
2. Penurunan Kuota yang dilakukan secara sepihak oleh TELKOMSEL.
3. Tagihan TELKOMSEL yang membengkak secara tiba-tiba.

Ada juga beberapa hal lainnya yang juga dikeluhkan oleh konsumen mengenai penggunaan TELKOMSEL *Flash*. Dalam hal ini masyarakat terutama sebagai konsumen TELKOMSEL *Flash* ingin sekali mengetahui bagaimana bentuk TELKOMSEL sebagai pelaku usaha memberikan perlindungan terhadap konsumennya.

Mengingat keluhan yang diajukan konsumen pengguna layanan internet TELKOMSEL *Flash* semakin besar, maka penulis bermaksud melakukan penelitian tentang upaya perlindungan hukum terhadap pengguna jasa produk ini. Berdasarkan latar belakang masalah di ataslah penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN LAYANAN INTERNET TELKOMSEL *Flash* DARI PT. TELKOMSEL CABANG PADANG”**.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penulisan ini menjadi lebih terarah dan mencapai tujuan maka penulis mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk keluhan dari konsumen terhadap gangguan layanan internet TELKOMSEL *Flash* ?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. TELKOMSEL terhadap konsumen pemakai layanan internet TELKOMSEL *Flash* ?
3. Upaya hukum apa yang dilakukan PT. TELKOMSEL dalam mengatasi keluhan apabila TELKOMSEL *Flash* mengalami gangguan ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, agar penulisan ini menjadi lebih terarah dan mencapai tujuan maka penulis mengemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk keluhan dari konsumen terhadap gangguan layanan internet TELKOMSEL *Flash*.
2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PT. TELKOMSEL terhadap konsumen pemakai layanan internet TELKOMSEL *Flash*.
3. Untuk mengetahui upaya hukum apa yang dilakukan PT. TELKOMSEL dalam mengatasi keluhan apabila TELKOMSEL *Flash* mengalami gangguan..

#### D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis nantinya mengharapkan agar penelitian yang dilakukan bermanfaat, secara :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara khusus bermanfaat dalam memberikan kontribusi pemikiran dalam menunjang perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Para pihak

Memberikan kepastian hukum dan kontribusi serta manfaat bagi individu, maupun pihak-pihak yang berkepentingan seperti konsumen maupun PT. Telkomsel dalam menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya ketika ingin membuat sebuah perjanjian kerjasama. Diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pihak-pihak terkait khususnya bagi PT. Telkomsel dalam membuat perjanjian kerjasama dengan konsumen sehingga terciptanya keseragaman dalam bentuk perjanjian kerjasama yang dimaksud.

###### b. Pemerintah

Memberikan landasan hukum yang jelas bagi pemerintah dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang harus diambil.

###### c. Masyarakat

Memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat dan pihak terkait dalam menghadapi persoalan yang berhubungan dengan perlindungan hukum antara PT. Telkomsel dengan konsumen.

## E. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan judul yang telah ditetapkan maka diusahakan memperoleh data yang relevan, adapun metode penelitian yang akan penulis lakukan adalah:<sup>3</sup>

### 1. Pendekatan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang dikemukakan, maka dalam penelitian ini digunakan metode yuridis sosiologis (empiris), yaitu suatu penilitin menggunakan metode pendekatan terhadap masalah dengan melihat norma hukum yang berlaku dihubungkan dengan fakta-fakta yang terdapat di lapangan.

### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif*, yaitu dengan memaparkan dan menguraikan objek yang diteliti secara objektif, dalam hal ini hanya berhubungan dengan pengguna layanan Internet Telkomsel *Flash*.

### 3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### a. Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek yang akan diteliti, yang menjadi populasi penelitian ini adalah pengguna layanan intrnet Telkomsal *Flash*. Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil populasi penelitian dari 513 pengguna layanan internet Telkomsel *Flash* dengan rentang waktu Januari sampai dengan Mei 2011.

---

<sup>3</sup> Amiruddin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, Hal. 25

b. Sampel penelitian

Sampel adalah setiap aspek yang berhubungan dengan pihak pengguna layanan internet Telkomsel *Flash*, dan pihak Telkomsel itu sendiri. Dalam penarikan sampel, penulis menggunakan teknik *random sampling* yaitu teknik yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel<sup>4</sup>. Penulis mengambil sampel dari 100 pengguna layanan internet telkomsel *Flash*.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Melalui penelitian lapangan ini maka diperoleh dua macam data yaitu:

1) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari orang yang mengetahui ikhwal permasalahan, untuk itu penulis melakukan wawancara dengan pihak-piha dari PT. TELKOMSEL Sumatera Barat.

2) Data Sekunder

Merupakan data yang siap pakai yang tidak memerlukan pengolahan lagi, antara lain data atau informasi tertulis lainnya yang diperoleh selama melakukan penelitian. Penulis menghimpun data yang ada kaitannya dengan skripsi. Bahan-bahan yang akan diperoleh terdiri dari :

---

<sup>4</sup>Bambang Waluyo, 2008, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 46.

b. Bahan Hukum Primer

- (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen,
- (2) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi,
- (3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata,
- (4) Peraturan perUndang-undangan lainnya.

c. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer yang dapat membantu menganalisa dan memahami bahan-bahan hukum primer. Bahan seperti; buku-buku atau literatur, hasil penelitian, hasil seminar, diktat dan catatan kuliah dan media massa baik elektronik maupun cetak.

d. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi, petunjuk, serta penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum dan bahan lain yang ada hubungannya dengan penulisan ini.

5. Sumber Data

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*),

Yaitu data yang berasal dari buku-buku dan literatur-literatur serta bacaan lain yang diperoleh dari :

- 1) Perpustakaan FHUA,

MILIK  
UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS

- 2) Buku-buku dan karangan ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti.
- 3) Buku-buku hukum milik pribadi.
- 4) Situs-situs hukum dari internet.

b. Tempat Penelitian (*Field Research*),

Dalam tahap ini penulis berusaha untuk mendapatkan data atau informasi dengan terjun langsung ke lapangan di PT. TELKOMSEL Sumatera Barat. Alat yang dipergunakan untuk mendapatkan data pada penelitian lapangan ini adalah dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan responden secara semi terstruktur.

6. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penulisan nantinya adalah :

a. Studi Dokumen

Merupakan tahap awal dalam menganalisa pokok penelitian yang akan dibahas nantinya, yaitu dengan meneliti dan mempelajari buku-buku, peraturan perUndang-undangan dan berkas-berkas yang didapatkan.

1) Wawancara

Wawancara akan dilakukan dengan semi terstruktur dengan responden yang ada di PT. TELKOMSEL Sumatera Barat, disamping menyusun pertanyaan penulis juga mengembangkan pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dirasa perlu saat akan wawancara berlangsung, untuk menghindari keadaan kehabisan pertanyaan.

## 2) Kuesioner

Yaitu cara memperoleh data yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada pelanggan.

## 7. Pengolahan Data dan Analisis Data

### a. Pengolahan data

Pengolahan data diperlukan dalam usaha merapikan data yang telah dikumpulkan sehingga memudahkan dalam menganalisis. Pengolahan data ini dilakukan dengan cara:

#### 1) *Coding* (pengkodean)

yaitu pemilahan dan pengkodean data serta pengelompokan untuk memudahkan dalam penulisan. Hal ini dilakukan dengan memilah jawaban responden dari hasil pengumpulan data dan diberi kode tertentu untuk mengelompokkan data menurut bab dan sub bab untuk memudahkan dalam pengambilan kesimpulan.

#### 2) *Editing* (pengeditan)

yaitu membetulkan jawaban yang kurang dipahami dari responden dan memeriksa apakah data tersebut sudah bisa dipertanggung jawabkan.

#### 3) *Tabulating* (Tabulasi)

Proses penyusunan data-data yang diperoleh penulis pada hasil penelitian di lapangan dibuat dalam bentuk tabel, yang penulis lakukan dalam pengolahan data ini adalah menyederhanakan dan memaparkan hasil penelitian di lapangan, baik itu berupa hasil wawancara maupun

kuisisioner kedalam tabel. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang konkrit serta faktual dengan melihat perbandingan antara pendapat dari para pihak.

b. Analisis data

Berkaitan dengan pendekatan masalah yang digunakan maka penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang berguna dalam menganalisa data yang berbentuk pentabulasian, persentase, dan pengukuran dengan angka-angka, dan analisis kualitatif yang berguna dalam menganalisis data yang berbentuk uraian-uraian kalimat, seperti peraturan perUndang-undangan, pendapat para ahli atau sarjana, serta pendapat dari penulis sendiri mengenai permasalahan yang akan diteliti.

#### F. Sistematika Penulisan

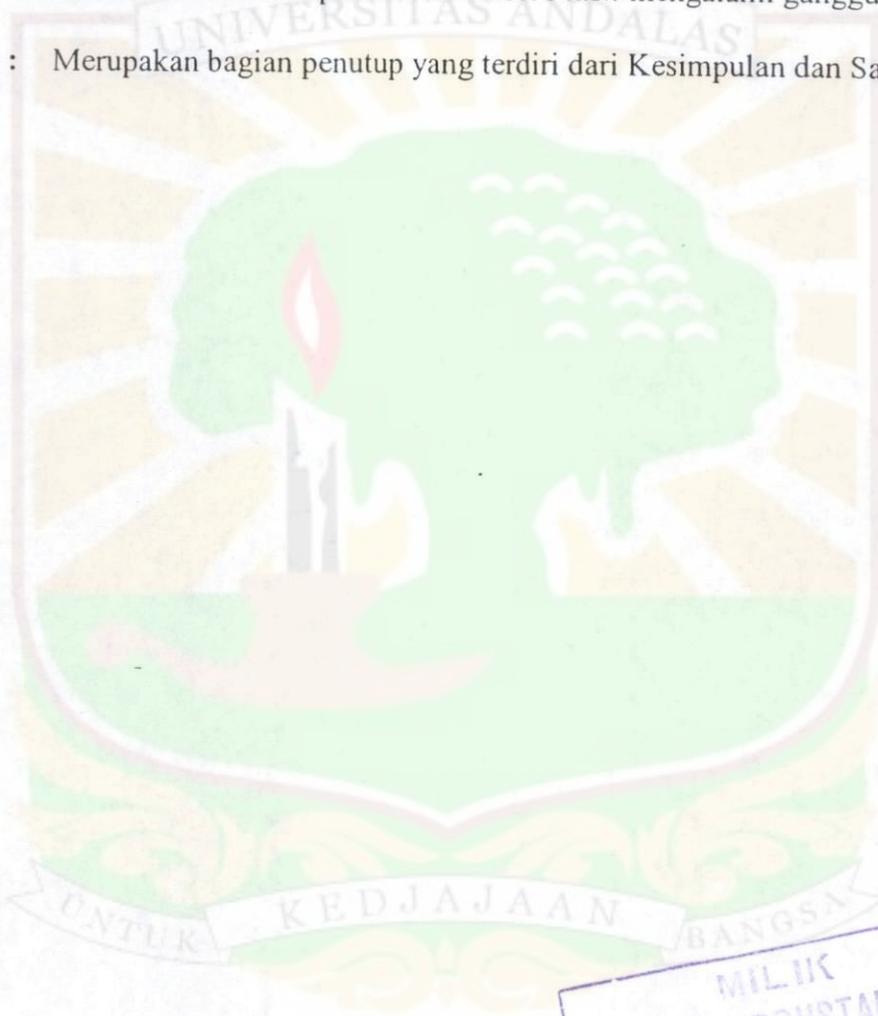
Dalam penyusunan karya ilmiah penulis membagi penulisan ini dalam bab-bab. Hal ini bertujuan agar penguraian masalahnya tidak menyimpang dari topik semula, disamping akan memudahkan pembaca mengikuti pembahasannya secara lebih terkonsentrasi.

**BAB I :** Merupakan bagian pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II :** Merupakan bagian Tinjauan Pustaka, yang akan diuraikan tentang Tinjauan Umum tentang Perjanjian; pengertian perjanjian, asas-asas dan syarat-syarat perjanjian, unsur-unsur dan jenis-jenis perjanjian berakhirnya perjanjian; pada bagian kedua membahas tentang tinjauan pustaka mengenai Perlindungan konsumen;

**BAB III :** Merupakan bagian Hasil Penelitian dan Pembahasan, pelaksanaan dari perlindungan hukum bagi konsumen layanan internet Telkomsel *Flash* dan upaya yang dilakukan PT. Telkomsel dalam mengatasi keluhan konsumen apabila Telkomsel *Flash* mengalami gangguan.

**BAB IV :** Merupakan bagian penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.



MILIK  
UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

##### 1. Pengertian Perjanjian dan Dasar Hukum Perjanjian

Perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban kepada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Kewajiban yang dibebankan kepada debitur di dalam perjanjian memberikan hak kepada pihak kreditur dalam perjanjian untuk menuntut pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut.

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan rumusan tentang Perjanjian, Kontrak dan Perikatan sebagai berikut<sup>5</sup>:

- a. Perjanjian: 1. Persetujuan ( tertulis atau lisan ) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu; 2. Syarat; 3. Tenggang Waktu; 4. Persetujuan resmi antara dua negara atau lebih di bidang keamanan, perdagangan, dan sebagainya; 5. Persetujuan antara dua orang atau lebih dalam bentuk tertulis yang dibubuhi materai, yang meliputi kewajiban timbal-balik. Masing-masing pihak menerima tembusan perjanjian itu sebagai tanda bukti keikutsertaannya dalam perjanjian tersebut.
- b. Kontrak: 1. Perjanjian ( tertulis ) antara dua pihak dalam perdagangan, sewa-menyewa, dan sebagainya; 2. Persetujuan yang bersanksi hukum antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan kegiatan.
- c. Perikatan: 1. Pertalian; perhubungan; 2. Perserikatan; persekutuan.

Dari rumusan yang terdapat di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, keseluruhan isi rumusan-rumusan tersebut saling melengkapi dan mendekati isi rumusan yang terdapat dalam KUHPerdota seperti berikut:

---

<sup>5</sup> Kamus besar bahasa Indonesia, edisi ke-3, tahun 2003

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih” (Pasal 1313 ).

Pasal 1313 KUHPerdata menerangkan secara sederhana pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Hukum perjanjian diatur dalam Buku III KUHPerdata yang berjudul tentang Perikatan pada umumnya. Hubungan perikatan dengan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan.<sup>6</sup> Suatu perjanjian juga dinamakan suatu persetujuan karena dua pihak setuju untuk melaksanakan suatu hal atau sama-sama berjanji untuk melaksanakan suatu hal tertentu.

Istilah perjanjian merupakan istilah yang umum dalam dunia hukum. Mengenai pengertian perjanjian diatur dalam pasal 1313 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang atau lebih”. Pengertian perjanjian di atas selain tidak lengkap juga sangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja sedangkan sangat luas karena dipergunakannya perkataan perbuatan tercakup juga perwakilan sukarela dan perbuatan melawan hukum. Menurut R. Setiawan sehubungan dengan itu perlu diadakan perbaikan pengertian perjanjian, yaitu :

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambah perkataan ‘atau saling mengikatkan dirinya’ dalam Pasal 1313 KUHPerdata. Sehingga perumusannya menjadi, Persetujuan adalah suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 1984, hlm 1

<sup>7</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Bandung, Binacipa, 1979, hlm 49

Beberapa sarjana juga mengemukakan keberatannya pada batasan perjanjian yang terdapat dalam KUHPerdara dengan mengatakan, rumusan dan batasan perjanjian dalam KUHPerdara kurang lengkap bahkan dikatakan terlalu luas. Adapun kelemahan dalam perumusan perjanjian dalam KUHPerdara adalah hanya menyangkut perjanjian sepihak saja, disini dapat diketahui dari rumusan "satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih" kata mengikatkan merupakan kata kerja yang sifatnya datang dari suatu pihak saja tidak dari kedua belah pihak. Adapun maksud dari perjanjian itu mengikatkan diri dari kedua belah pihak, sehingga nampak kekurangannya dimana setidaknya-tidaknya perlu ada rumusan "saling mengikatkan diri" jadi jelas nampak adanya consensus atau kesepakatan antara kedua belah pihak yang membuat perjanjian. Selain itu kata perbuatan mencakup juga perikatan tanpa consensus atau kesepakatan dalam pengertian perbuatan termasuk juga tindakan mengurus kepentingan orang lain dan perbuatan melawan hukum. Dalam rumusan pasal tersebut juga tidak disebutkan apa tujuan untuk mengadakan perjanjian sehingga pihak-pihak mengikatkan dirinya itu tidaklah jelas maksudnya.

M. Yahya Harahap berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan atau harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986. hlm. 9.

Menurut Sudikno Mertokusumo kata *overeenkomst* diterjemahkan sebagai perjanjian, beliau tidak menggunakan istilah persetujuan sebagai *Toesteming*. Kata *toesteming* ini dapat diartikan persetujuan, persesuaian kehendak, atau kata sepakat. Pengertian perjanjian menurut beliau adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.<sup>9</sup>

Menurut Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah sebagai suatu perhubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, di mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu<sup>10</sup>

Perjanjian menurut system *common law* dipahami sebagai suatu perjumpaan nalar, yang lebih merupakan perjumpaan pendapat atau ketetapan maksud. Perjanjian adalah perjumpaan dari dua atau lebih nalar tentang suatu hal yang dilakukan atau yang akan dilakukan.<sup>11</sup>

Perjanjian erat sekali kaitannya dengan perikatan, sebab ketentuan Pasal 1233 KUHPerdara menyebutkan bahwa, perikatan dilahirkan baik dari Undang-undang maupun perjanjian. Perikatan yang lahir dari perjanjian, memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari Undang-undang diadakan oleh Undang-undang di luar kemauan para pihak yang bersangkutan. Apabila dua

---

<sup>9</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1987, hlm. 97.

<sup>10</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, 1981, hlm. 11.

<sup>11</sup> Budiono Kusumohamidjojo, *Panduan untuk Merancang Kontrak*, Grasindo, Jakarta, 2001, hlm 6

orang mengadakan perjanjian, maka mereka bermaksud agar antara mereka berlaku suatu perikatan hukum. Berkaitan dengan ketentuan di atas Subekti berpendapat bahwa perjanjian itu merupakan sumber perikatan yang terpenting karena melihat perikatan sebagai suatu pengertian yang abstrak sedangkan perjanjian diartikan sebagai suatu hal yang kongkrit atau suatu peristiwa.<sup>12</sup>

Perjanjian merupakan salah satu dari dua dasar hukum yang ada selain dari undang-undang yang dapat menimbulkan perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum yang mengikat satu atau lebih subyek hukum dengan kewajiban-kewajiban yang berkaitan satu sama lain. Perikatan yang lahir karena undang-undang mencakup misalnya kewajiban seorang ayah untuk menafkahi anak yang dilahirkan oleh istrinya.<sup>13</sup>

Syarat sahnya suatu perjanjian secara umum diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Terdapat empat syarat yang harus dipenuhi untuk sahnyanya perjanjian. Syarat-syarat tersebut adalah :

- a. Adanya kata sepakat dari mereka yang membuat perjanjian
- b. Adanya kecakapan para pihak untuk mengadakan perjanjian
- c. Adanya suatu hal tertentu
- d. Adanya sebab (causa) yang halal.

Dari empat syarat tersebut, syarat pertama dan kedua merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh subyek suatu perjanjian karena disebut syarat subyektif sedangkan syarat ketiga dan keempat adalah syarat yang harus dipenuhi oleh obyek perjanjian yang disebut syarat obyektif. Tidak

---

<sup>12</sup> Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Intermedia, Jakarta, 1987, hlm. 3.

<sup>13</sup> Johannes Ibrahim, *Cross Default dan Cross Collateral*, Aditama, Bandung, 2004, hlm 10

dipenuhinya syarat obyektif ini berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum. Sedangkan tidak dipenuhinya syarat subyektif maka perjanjian dapat dibatalkan.

Jika syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KHUPerdata telah dipenuhi, maka berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata, perjanjian telah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan undang-undang. Ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Berdasarkan ketentuan diatas, maka ketentuan-ketentuan dalam Buku III KUHPerata menganut system terbuka, artinya memberikan kebebasan kepada para pihak (dalam hal menentukan isi, bentuk, serta macam perjanjian) untuk mengadakan perjanjian akan tetapi isinya selain tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum, juga harus memuat syarat sahnya perjanjian.

Ketentuan yang terdapat dalam hukum perjanjian merupakan kaidah hukum yang mengatur artinya kaidah-kaidah hukum yang dalam kenyataanya dapat dikesampingkan oleh para pihak dengan membuat ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan khusus di dalam perjanjian yang mereka adakan sendiri. Kaidah-kaidah hukum semacam itu ada yang menamakan dengan istilah hukum pelengkap atau hukum penambah. Hal ini ditegaskan pula oleh Subekti bahwa pasal-pasal tersebut boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Subekti, Op.cit., hlm 13

## 2. Asas-asas Perjanjian dan Syarat-syarat Sah Perjanjian

### a. Asas-asas Perjanjian

Hukum perjanjian memuat sejumlah asas hukum. Pengertian asas hukum menurut beberapa pakar adalah :

"Paul Scholten menguraikan definisi mengenai asas hukum, sebagai pikiran-pikiran dasar, yang terdapat didalam dan dibelakan system hukum, masing-masing dirumuskan dalam aturan-aturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim yang berkenaan dengannya ketentuan-ketentuan dan keputusan-keputusan individual dapat dipandang penjabarannya. Sedangkan menurut Satjipto Rahardjo, asas hukum dapat diartikan sebagai suatu hal yang dianggap oleh masyarakat hukum yang bersangkutan sebagai *basic truth* atau kebenaran asasi, sebab melalui asas-asas hukum itulah pertimbangan etis dan social masyarakat masuk dalam hukum."<sup>15</sup>

Asas-asas hukum perjanjian merupakan asas-asas umum (*principle*) yang harus diindahkan oleh setiap pihak yang terlibat di dalamnya, maka dikenal lima asas penting yang sekaligus merupakan esensi hukum perjanjian. Asas-asas tersebut antara lain<sup>16</sup>:

#### 1) Asas kebebasan berkontrak

Asas ini diatur dan dapat ditemukan pengaturannya dalam ketentuan Pasal 1315 KUHPerdara, yang berbunyi:

"Pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji untuk dirinya sendiri".

<sup>15</sup> Johanness, Op.cit., hlm 11-13

<sup>16</sup> Marbun, BN; "membuat perjanjian yang aman dan sesuai dengan hukum"; puspaswara; jakarta 2009; hlm4-6

Dari rumusan tersebut dapat kita ketahui bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seorang dalam kapasitasnya sebagai individu, subyek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri

Kebebasan mengadakan perjanjian adalah salah satu asas dalam hukum umum yang berlaku di dunia. Asas ini memberi kebebasan kepada setiap warga negara untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja, selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan ketertiban umum.

Dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota menyebutkan:

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

Asas kebebasan mengadakan perjanjian adalah suatu asas yang memberi kebebasan kepada para pihak yang mengadakan perjanjian untuk:

- a) membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b) mengadakan perjanjian dengan siapapun.
- c) menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya.
- d) menentukan bentuk perjanjian, yaitu tertulis atau tidak tertulis.
- e) menerima atau menyimpang dari ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.

Semua perjanjian atau seluruh isi perjanjian, asalkan pembuatannya memenuhi syarat, berlaku bagi pembuatnya dengan kekuatan yang sama seperti undang-undang. Para pihak pembuat perjanjian bebas untuk membuat perjanjian dengan isi apa saja dalam sebuah perjanjian dengan memperlihatkan batasan-batasan hukum yang berlaku.

Asas kebebasan berkontrak ini dalam pelaksanaannya dibatasi oleh tiga hal seperti yang tercantum dalam Pasal 1337 KUHPerdata, yaitu perjanjian itu tidak dilarang oleh Undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum.

Selain dibatasi oleh Pasal 1337 KUHPerdata, asas kebebasan berkontrak juga dibatasi oleh:

- a) Adanya standarisasi dalam perjanjian. Hal ini disebabkan adanya perkembangan ekonomi yang menghendaki segala secara cepat. Di sini biasanya salah satu pihak berkedudukan membuat perjanjian baku (*standard*), baik dalam bentuk dan isinya. Di dalam perjanjian *standard* itu terdapat pula *klausula eksesorasi*, yaitu yang mensyaratkan salah satu pihak harus melakukan atau tidak melakukan atau mengurangi atau mengalihkan kewajiban atau tanggung jawabnya. Apabila *klausula eksesorasi* yang dibuat oleh pihak lawan, maka pihak lain ini dianggap menyetujui klausula tersebut meskipun klausula tersebut menjadi beban baginya.

- b) Tidak bertentangan dengan moral, adab kebiasaan dan ketertiban umum

## 2) Asas konsensualisme

Dalam hukum perjanjian dikenal adanya asas konsensualisme yang berasal dari kata *consensus* yang berarti sepakat. Asas konsensualitas memperlihatkan bahwa pada dasarnya suatu perjanjian dibuat antara dua orang atau lebih telah mengikat, dan karenanya telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-orang yang melakukan perjanjian tersebut mencapai kesepakatan atau *consensus*. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian yang mengikat dan berlaku sebagai perikatan bagi para pihak tidaklah memerlukan formalitas, akan tetapi untuk menjaga kepentingan pihak debitor maka diadakanlah bentuk-bentuk formalitas, atau dipersyaratkan adanya suatu tindakan nyata tertentu.

Ketentuan yang mengatur mengenai konsensualisme ini dapat kita temui dalam rumusa Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata<sup>17</sup>, sebagai berikut; “ untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c) Suatu hal tertentu
- d) Suatu sebab yang halal.

---

<sup>17</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Dalam penjelasan pasal diatas, maka salah satu yang dapat menentukan sahny suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan dari kedua belah pihak. Dengan kata lain, perjanjian itu sah jika sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok. Lebih lanjut lagi ketentuan undang-undang menetapkan bahwa untuk sahny suatu perjanjian harus dilakukan secara tertulis atau diharuskan dibuat dengan akta yang dibuat oleh pejabat yang berwenang. Asas ini dikenal dalam KUHPerdara berkaitan dengan bentuk perjanjian.

Kata sepakat itu sendiri timbul apabila ada pernyataan kehendak dari satu pihak dan pihak lain menyatakan menerima atau menyetujuinya. Oleh karena itu unsur kehendak dan pernyataan merupakan unsur-unsur pokok di samping unsur lain yang menentukan lahirnya perjanjian.

Untuk menentukan kapan saat terjadinya kesepakatan dalam suatu perjanjian, maka muncul teori-teori sebagai berikut :

a) Teori Kehendak (*wilstheorie*)

Menurut teori ini yang menentukan apakah telah terjadi suatu perjanjian, adalah kehendak para pihak. Perjanjian mengikat, kalau kedua kehendak telah saling bertemu dan perjanjian mengikat atas dasar bahwa kehendak mereka (para pihak) patut dihormati.

b) Teori Gevaarzetting

Menurut teori ini setiap orang yang turut serta dalam pergaulan hidup, harus menerima konsekuensi bahwa tindakan dan

ucapannya mungkin ditafsirkan oleh pihak lain menurut arti yang dianggap patut oleh anggota masyarakat yang bersangkutan. Orang tidak boleh sembarangan mengucapkan sesuatu dan akibat salah ucap tidak patut untuk turut dipikul oleh orang lain, tetapi harus dipikul oleh salah ucap sendiri.

c) Teori Pernyataan

Menurut teori ini yang menjadikan patokan adalah apa yang dinyatakan seseorang. Kalau pernyataan dua orang sudah saling bertemu, maka perjanjian sudah terjadi dan karenanya mengikat para pihak.

d) Teori Kepercayaan

Menurut teori ini yang menjadi patokan ialah pernyataan seseorang, tetapi dengan pembatasan apakah pihak lain tahu atau seharusnya tahu bahwa orang dengan siapa ia berunding adalah keliru. Dengan perkataan lain bahwa yang menentukan bukan pernyataan orang, tetapi keyakinan atau kepercayaan yang ditimbulkan oleh pernyataan tersebut.<sup>18</sup> Jika dilihat dari pengertian teori-teori tersebut maka dapat dimengerti bahwa perjanjian itu dapat terjadi hanya secara lisan saja tanpa adanya formalitas tertentu, kecuali perjanjian yang oleh Undang-undang diharuskan dengan formalitas tertentu, dengan ancaman batal apabila formalitas yang telah ditentukan tidak dipenuhi. Bentuk dari

---

<sup>18</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian)* buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 180.

formalitas adalah perjanjian itu harus dibuat secara tertulis atau dengan akta notaris dengan tujuan sebagai alat bukti adanya perjanjian tersebut.

3) Asas Kekuatan Mengikat (*pacta sunt servanda*)

Asas kekuatan mengikat atau asas *pacta sunt servanda* ini berkaitan dengan akibat dari perjanjian. Arti dari *pacta sunt servanda* adalah bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mempunyai kekuatan mengikat dan berlaku sebagai Undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, sehingga para pihak harus tunduk dan melaksanakan mengenai segala sesuatu yang telah diperjanjikan. Asas ini dapat diketahui dari Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-undang bagi yang membuatnya.

Asas ini menimbulkan kepastian hukum bagi para pihak yang telah memperjanjikan sesuatu memperoleh kepastian bahwa perjanjian itu dijamin pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan kekuatan Pasal 1338 KUHPerdara, yang intinya menyebutkan bahwa perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain diperbolehkan oleh Undang-undang. Asas ini dapat berlaku apabila kedudukan para pihak tidak seimbang. Tetapi jika kedudukan para pihak seimbang maka Undang-undang memberi perlindungan bahwa perjanjian itu dapat dibatalkan, baik atas perintah para pihak yang dirugikan, kecuali dapat dibuktikan pihak yang dirugikan menyadari sepenuhnya akibat-akibat yang timbul.

#### 4) Asas Itikad Baik (*in good faith*)

Asas itikad baik ini berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian, adapun asas itikad baik mempunyai dua pengertian yaitu:

##### a) Itikad baik dalam pengertian subyektif

Merupakan sikap batin seseorang pada saat dimulainya suatu hubungan hukum berupa perkiraan bahwa syarat-syarat yang telah diperlukan telah dipenuhi, di sini berarti adanya sikap jujur dan tidak bermaksud menyembunyikan sesuatu yang buruk yang dapat merugikan pihak lain.

##### b) Itikad baik dalam pengertian obyektif

Ini merupakan tindakan seseorang dalam melaksanakan perjanjian yaitu pada saat melaksanakan hak dan kewajiban dalam suatu hubungan hukum. Artinya bahwa pelaksanaan perjanjian harus berjalan di atas ketentuan yang benar, yaitu mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Asas itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menentukan bahwa persetujuan harus dilakukan dengan itikad baik.

Rumusan tersebut memberikan arti kepada kita semua bahwa sebagai suatu yang disepakati dan di setujui oleh para pihak, pelaksanaan prestasi dalam tiap-tiap perjanjian harus dihormati sepenuhnya, sesuai dengan kehendak para pihak saat perjanjian ditutup. Naun demikian adakalanya tidaklah jelas untuk menjelaskan dan menguraikan kembali kehendak para pihak, terlebih lagi jika pihak

yang terkait dengan perjanjian tersebut sudah tidak ada lagi. Dalam keadaan demikian, maka selain dapat dibuktikan dengan bukti tertulis atau dengan adanya keberadaan saksi yang turut menyaksikan pada saat ditutupnya perjanjian, maka pelaksanaan atau pemenuhan prestasi sulit sekali untuk dapat dipaksakan.

Dari ketentuan di atas, hakim diberi wewenang untuk mengawasi pelaksanaan perjanjian, jangan sampai pelaksanaan itu melanggar kepatutan dan keadilan.<sup>19</sup> Pelaksanaan yang sesuai dengan norma-norma kepatutan dan kesusilaan inilah yang dipandang adil dan hal ini dapat dikesampingkan oleh para pihak.

Menurut Abdul kadir, apabila ditinjau dari arti kata, kata itikad baik berarti kepatutan, kelayakan, kesusilaan, kecocokan sedangkan kesusilaan artinya kesopanan. Kesusilaan dan kepatutan adalah sebagai nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, cocok, sopan, berada sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing yang berjanji.<sup>20</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa maksud dari pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik adalah bagi para pihak dalam perjanjian harus ada keharusan untuk tidak melakukan segala sesuatu yang bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan sehingga menimbulkan keadilan bagi kedua belah pihak dan tidak merugikan salah satu pihak. Adapun akibat dari pelanggaran asas itikad baik adalah perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan.

---

<sup>19</sup> Subekti, *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, Alumni, Bandung, 1989, hlm. 41.

<sup>20</sup> Abdul Kadir Muhammad, *op.cit.*, hlm. 10

### 5) Asas Personalitas

Asas personalitas ini diartikan sebagai asas kepribadian, yang berarti bahwa pada umumnya tidak seorangpun dapat mengadakan perjanjian kecuali untuk dirinya sendiri. Suatu perjanjian hanya mengikat bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, dan tidak mengikat bagi orang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian itu. Terhadap asas kepribadian ini ada pengecualiannya, yaitu apa yang disebut sebagai "*derben beding*" atau perjanjian untuk pihak ketiga.

Asas kepribadian adalah asas yang menentukan bahwa seorang yang akan melakukan dan atau membuat perjanjian hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan pasal Pasal 1340 KUHPerduta. Dalam pasal 1315 dirumuskan bahwa "pada umumnya tak seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta di tetapkannya suatu janji, kecuali untuk dirinya sendiri". Pasal 1315 ini berkaitan dengan rumusan pasal 1340 KUHPerduta "perjanjian-perjanjian hanya berlaku di antara pihak-pihak yang membuatnya".

Kedua pasal di atas menjelaskan bahwa perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang membuatnya sehinggalah tidak boleh seseorang melakukan perjanjian yang membebani pihak ketiga. Asas personalitas diatur dalam Pasal 1317 KUHPerduta, menyebutkan tentang janji untuk pihak ketiga itu sebagai berikut: "lagipun diperbolehkan untuk meminta ditetapkannya suatu janji guna kepentingan seorang pihak ketiga, apabila suatu penetapan janji yang

dibuat oleh seorang untuk dirinya sendiri atau suatu pemberian yang dilakukannya kepada seorang lain memuat suatu janji yang seperti itu. Siapa yang telah memperjanjikan sesuatu seperti itu, tidak boleh menariknya kembali, jika pihak ketiga tersebut telah menyatakan hendak mempergunakannya”.

Rumusan pasal 1317 KUHPerdota ini merupakan pengecualian dari pasal 1315 KUH Perdata, yaitu membolehkan seseorang berjanji.

#### **b. Syarat Sah Perjanjian**

Pasal 1313 KUHPerdota menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Rumusan Pasal 1313 KUHPerdota ini dianggap dan dipandang kurang lengkap dan tidak jelas. Beberapa usulan perbaikan perjanjian ini agar mencakup perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk meimbulkan suatu hubungan hukum. Akan tetapi hingga saat ini rujukan perjanjian masih tetap pada Pasal 1313 KUHPerdota.

Mengenai syarat sah perjanjian, dijelaskan dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota menyebutkan bahwa perjanjian yang mengikat hanyalah perjanjian yang sah. Mengenai sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, antara lain:<sup>21</sup>

##### **a. Kesepakatan Kedua Belah Pihak**

Syarat sah perjanjian adalah adanya kesepakatan atau konsensus yang ditandai dengan perasaan rela atau ikhlas di antara para pihak yang membuat perjanjian. Demi tercapainya suatu kesesuaian pernyataan kehendak, dapat ditelusuri dari hal:

---

<sup>21</sup> Marbun.BN, *Loc.Cit.*

- 1) Bahasa yang lengkap dan tertulis
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan
- 3) Bahasa yang kurang sempurna, sepanjang dapat dimengerti dengan jelas oleh pihak lawannya.
- 4) Bahasa isyarat sepanjang dapat dapat diterima oleh pihak lawannya.
- 5) Diam atau membisu, tetapi asal dipahami atau diterimapihak lawan.

Dalam prakteknya, cara yang paling banyak dilakukan oleh para pihak adalah dengan bahasa yang sempurna secara tertulis atau lisan. Perjanjian yang dituangkan dalam bentuk tertulis mempunyai keunggulan tersendiri dari pada bentuk lisan, yaitu dapat memberikan kepastian bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna jika timbul sengketa dikemudian hari.

b. Kecakapan Bertindak

Kecakapan bertindak merupakan penjabaran dari *cakap hukum*, yaitu kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum bagi orang-orang yang oleh hukum dinyatakan sebagai subjek hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang yang akan melakukan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagai mana yang ditentukan oleh undang-undang. Orang yang dianggap berwenang oleh undang-undang adalah mereka yang telah berusia 21 tahun atau telah menikah.

Orang yang tidak berwenang melakukan perbuatan hukum adalah<sup>22</sup>:

- 1) Anak dibawah umur.
- 2) Orang yang berada dibawah pengampuan.
- 3) Perempuan yang telah ditetapkan oleh undang-undang, yaitu perempuan yang telah menikah dan tidak didampingi suaminya. Namun ketentuan ini sudah tidak berlaku lagi sekarang sehingga perempuan yang bersuami pun dianggap telah cakap menurut hukum untuk membuat perjanjian (UU Perkawinan No. 1 Tahun 1974).

c. Adanya Objek Perjanjian

Rumusan Pasal 1320 ayat (3) KUHPerdato menyebutkan untuk sahnya perjanjian memerlukan syarat, "*suatu hal tertentu*". Suatu hal tertentu yang dimaksud adalah harus adanya objek perjanjian yang jelas. Objek perjanjian ini dapat dikaitkan dengan ketentuan yang terdapat didalam Pasal 1234 KUHPerdato.<sup>23</sup> Adanya objek perjanjian menjelaskan bahwa objek yang diatur dalam kontrak haruslah jelas atau setidaknya dapat dipastikan. Dengan demikian objek dari perjanjian tidak boleh mengambang/samar-samar. Objek perjanjian yang jelas memberikan suatu kepastian kepada para pihak.

---

<sup>22</sup> Marbun.BN, *ibid*, hlm 9

<sup>23</sup> Pasal 1234, Buku ke-III, KUH Perdata : "*Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu*".

d. Adanya Kausa Yang Halal

Suatu sebab yang halal berarti kesepakatan yang tertuang didalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan. KUHPerdota memberikan kebebasan untuk membuat perjanjian apakah berbentuk tertulis maupun dalam bentuk tidak tertulis, asalkan memenuhi ketentuan syarat dari Pasal 1329 KUHPerdota. Di dalam Pasal 1336 KUHPerdota disebutkan, *“ jika tidak dinyatakan suatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab yang lain yang tidak terlarang selain dari yang dinyatakan itu, perjanjian adalah sah”*. Lebih lanjut didalam Pasal 1337 KUHPerdota disebutkan suatu kausa terlarang yangberunyi, *“suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik dan ketertiban umum”*.

**3. Unsur-unsur Perjanjian dan Jenis-jenis Perjanjian**

Suatu perjanjian memiliki unsur-unsur yang mendukung terjadinya suatu perjanjian tersebut. Pada hakikatnya ketiga macam unsur dalam perjanjian tersebut merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak yang di atur dalam pasal 1320 KUHPerdota dan pasal 1339 KUHPerdota. Rumusan dari pasal 1339 KUHPerdota menyatakan bahwa: *“perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian*

diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang. Dalam perkembangan doktrin ilmu hukum maka dikenal adanya tiga unsur dalam perjanjian, antara lain<sup>24</sup>:

a. Unsur *essensialia*

Unsur *essensialia* adalah unsur perjanjian yang harus ada di dalam perjanjian, unsur mutlak, di mana tanpa adanya unsur tersebut, perjanjian tidak mungkin ada. Contohnya adalah sebagai berikut:

- 1) "Sebab yang halal" merupakan *essensialia* untuk adanya perjanjian. Dalam perjanjian jual beli harga dan barang yang disepakati kedua belah pihak harus sama.
- 2) Pada perjanjian riil, syarat penyerahan objek perjanjian merupakan *essensialia*, sama seperti bentuk tertentu merupakan *essensialia* dari perjanjian formal.

Unsur *esensialia* dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur ini pada umumnya dipergunakan dalam memberika rumusan, defenisi atau pengertian dalam suatu perjanjian.

---

<sup>24</sup> Muljadi kartini dan gunawan widjaja; "perikatan yang lahir dari perjanjian"; Pt.Raja Grafindo Persada; Jakarta; 2008;Hlm 83-85

b. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur perjanjian yang oleh Undang-Undang diatur, tetapi yang oleh para pihak dapat disingkirkan atau diganti. Di sini unsur tersebut oleh Undang-Undang diatur dengan hukum yang mengatur/menambah (*regelend/aanvullend recht*).

Contoh, kewajiban penjual untuk menanggung biaya penyerahan (Pasal 1476 KUHPerdara) dan untuk menjamin atau *vrijwaren* (Pasal 1491 KUHPerdara) dapat disimpangi atas kesepakatan kedua belah pihak.

Dalam perjanjian para pihak dapat mencantumkan klausula yang isinya menyimpangi kewajiban penjual, misalnya pasal 1476 KUHPerdara dengan menetapkan: "menyimpang dari apa yang ditetapkan dalam pasal 1476 KUHPerdara, para pihak sepakat untuk menetapkan bahwa biaya pengiriman objek perjanjian ditanggung oleh pembeli sepenuhnya."

c. Unsur *Accidentalialia*

Unsur *accidentalialia* adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, Undang-Undang sendiri tidak mengatur mengenai hal tersebut, dapat dikatakan unsur ini merupakan unsur pelengkap dalam suatu perjanjian yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat di atur secara menyimpang oleh para pihak, sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang di tentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Dengan demikian maka unsur ini pada hakekatnya bukan merupakan suatu bentuk prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi

oleh para pihak. Contohnya dalam perjanjian jual beli rumah, para pihak sepakat untuk menetapkan bahwa jual beli tersebut tidak meliputi pintu pagar besi yang ada di halaman depan rumah.

### **Jenis-jenis Perjanjian**

Perjanjian itu dapat dibedakan atas beberapa jenis yaitu :

#### **1. Perjanjian timbal balik**

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak sebagai contoh yang perjanjian jual beli.

#### **2. Perjanjian Cuma Cuma dan perjanjian atas beban**

- Perjanjian Cuma Cuma adalah perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak saja.
- Perjanjian atas beban adalah perjanjian dimana terhadap prestasi dan pihak yang satu selalu terdapat kontrak prestasi dan pihak lain, dan antara kedua prestasi itu ada hubungannya dengan menurut hukum.
- Perbedaan perjanjian diatas perlu juga dibicarakan mengenai perjanjian campuran yaitu perjanjian yang mengandung berbagai unsur perjanjian.

#### **3. Perjanjian khusus dan perjanjian umum**

Perjanjian khusus adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Maksudnya perjanjian itu sudah diatur secara khusus dan telah diberi nama oleh pembuat undang-undang. Ini terdapat pada Bab V sampai XVIII KUHPerdara.

Perjanjian umum adalah perjanjian yang diluar perjanjian khusus yang mana tidak diatur dalam KUHPerdara, tetapi terdapat dalam masyarakat. Jumlahnya tidak terbatas karena lahir atas asas kebebasan berkontrak.

4. Perjanjian kebendaan dan perjanjian obligatoir

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian dengan mana seseorang menyerahkan haknya atas sesuatu kepada pihak lain.

Perjanjian obligator adalah perjanjian dimana pihak-pihak mengikatkan dirinya untuk melakukan penyerahan diri untuk melakukan penyerahan kepada pihak lain (perjanjian yang menimbulkan perikatan)

5. Perjanjian konsensual dan perjanjian rill

Perjanjian konsensual adalah perjanjian dimana diantara kedua belah pihak telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Perjanjian rill adalah perjanjian yang berlaku setelah terjadinya penyerahan barang.

6. Perjanjian - perjanjian yang istimewa sifatnya yaitu :

- a. Perjanjian liberatoir yaitu perjanjian dimana para pihak membebaskan diri dan kewajiban yang ada.
- b. Perjanjian pembuktian yaitu perjanjian dimana para pihak menentukan pembuktian apakah yang berlaku diantara mereka.
- c. Perjanjian untung-untungan
- d. Perjanjian publik yaitu perjanjian yang sebagian atau seluruhnya dikuasai oleh hukum publik, karena salah satu pihak bertindak sebagai penguasa (pemerintah).

Selain perbedaan diatas ada perbedaan perjanjian menurut sifat dan akibat hukumnya yaitu :

1. Perjanjian dalam lapangan hukum keluarga
2. Perjanjian obligatoir
3. Perjanjian kebendaan
4. Perjanjian letaknya dalam hukum acara
5. Perjanjian publik

#### **4. Berakhirnya Suatu Perjanjian**

Secara umum, berakhirnya perjanjian merupakan selesainya atau hapusnya suatu perjanjian yang dibuat oleh dua pihak, yaitu pihak debitur dan kreditur tentang suatu hal. Pihak kreditur dipahami sebagai pihak atau orang yang berhak atas suatu prestasi sesuai dengan isi perjanjian. Pihak debitur adalah pihak yang berkewajiban untuk memenuhi suatu prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Apa bila perjanjian berjalan dengan baik dan lancar serta dipenuhi dengan baik dan seksama maka pemenuhan itu adalah tanda pengakhiran suatu perjanjian secara otomatis.

##### **a. Dasar hukum berakhirnya perjanjian**

Sampai pada saat ini, pedoman atau dasar hukum yang dipakai sebagai landasan berakhirnya perjanjian ( perikatan ) masih merujuk kepada isi pasal 1381 KUHPerdara, yang dalam beberapa hal tertentu telah ketinggalan zaman, menurut pasal 1381 KUHPerdara<sup>25</sup>. Perincian dalam

---

<sup>25</sup> Marbun.BN, *Loc.Cit*

Pasal 1381 BW itu tidak lengkap, karena telah dilupakan hapusnya suatu perikatan karena lewatnya suatu ketetapan waktu yang dicantumkan didalam perjanjian<sup>26</sup>.

“perikatan-perikatan dapat hapus”:

1. Karena pembayaran;
2. Karena penawaran pembayaran;
3. Karena pembaharuan utang/novatie;
4. Karena perjumpaan utang/kompensasi;
5. Karena percampuran utang;
6. Karena musnahnya obyek;
7. Karena pembebasan utang;
8. Karena batal demi hukum atau dibatalkan;
9. Karena berlakunya syarat batal;
10. Karena daluarsa yang membebaskan.

Rumusan pasal 1381 KUHPdata relatif kaku, kemudian diuraikan lebih rinci lagi dalam rumusan pasal-pasal yang mengatur setiap subjek berakhirnya perjanjian. Namun sebagai pedoman umum, pasal-pasal KUHPdata tentang berakhirnya perjanjian ( perikatan ) relatif luas, yang singkatnya dituangkan dalam 10 ketentuan yang telah di jelaskan yaitu :

- i. Pembayaran;
- ii. Konsinyasi;
- iii. Noasi (pembaharuan utang);
- iv. Kompensasi;
- v. Pencampuran utang (konfusio)
- vi. Pembebasan utang;
- vii. Musnahnya barang terutang

<sup>26</sup> Subekri, *pokok-pokok hukum perdata*, cetakan ke-31, PT. Intermasa, Jakarta, 2003, Hlm 152

- viii. Kebatalan atau pembatalan
  - ix. Berlakunya syarat batal;
  - x. Daluarsa
- b. Berakhir Karena Undang-Undang dan Perjanjian

Rumusan berakhirnya perjanjian dalam KUHPerdata tidak menjelaskan apakah karena perjanjian atau undang-undang. Namun, secara tersirat KUH Perdata telah mengatakan atau memuat hal itu secara inklusif. Dari praktik, dapat diamati perjanjian (perikatan) yang berakhir karena undang-undang adalah:

- 1) konsinyasi
- 2) musnahnya barang terutang
- 3) daluarsa

Adapun perjanjian ( perikatan ) yang berakhir karena perjanjian adalah:

- 1) pembayaran
- 2) novasi ( pembaharuan utang )
- 3) kompensasi
- 4) pencampuran utang ( konfusio )
- 5) pembebasan utang
- 6) kebatalan atau pembatalan
- 7) berlaku syarat batal

Dalam praktik, ditemukan juga fakta cara berakhirnya perjanjian (perikatan) yang disebabkan oleh:

- 1) jangka waktu berakhir
- 2) dilaksanakannya objek perjanjian

- 3) kesepakatan kedua belah pihak
- 4) pemutusan perjanjian secara sepihak oleh salah satu pihak
- 5) adanya keputusan pengadilan

Demikianlah bentuk dari berakhirnya suatu perjanjian ( perikatan ) dengan segala macam dan bentuk konsekuensi hukumnya. Hukum perjanjian termasuk kedalam hukum yang rumit, yang mengatur tentang kegiatan kehidupan sehari-hari, walaupun skalanya berbeda antara satu orang dengan orang lainnya.

## **B. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah ( konsumen )**

### **1. Perlindungan Konsumen Secara Umum**

#### **a. Menurut UUPK**

Secara umum, konsumen dapat di artikan sebagai pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan sebagai berikut “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Sedangkan pengertian konsumen dalam perundang-undangan Belanda menegaskan sebagai berikut “*een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf*”<sup>27</sup> yang artinya adalah orang alami yang bertindak tidak dalam profesi atau usahanya.

---

<sup>27</sup> Pasal 236, Buku ke-6 NBW.

Sedangkan pengertian perlindungan konsumen dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 1 yaitu “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Selain tentang pengertian konsumen dan perlindungan konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 juga memberikan batasan tentang apa yang disebut dengan pelaku usaha. Hal ini diatur dalam Pasal 1 angka 3 yang berbunyi :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha di bidang ekonomi”.

b. Menurut Para Ahli

1) Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk perlindungan konsumen. Hal ini berarti, meskipun undang-undang tersebut disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, terlebih karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditetukan pelaku usaha.<sup>28</sup>

2) Az. Nasution

Selain definisi yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, AZ. Nasution juga memberikan batasan tentang hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen adalah :

<sup>28</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Radja Grafindo Persada, Jakarta, 2004 Hlm 1

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.”<sup>29</sup>

Selain rumusan diatas, AZ. Nasution juga memberikan pandangannya tentang konsumen, yaitu :

- a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil
- c) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersil)<sup>30</sup>

### 3) Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani

Pengertian perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani sama dengan pengertian yang telah dirumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani pengertian perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha yang dijabarkan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 masih sangat terbuka untuk melahirkan berbagai macam penafsiran. Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tampak sangat “melindungi” kepentingan konsumen, sesuai dengan yang

<sup>29</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, 2001  
Hlm 22

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm 13

dibutuhkan konsumen dan bukan hanya semata-mata perlindungan yang dikehendaki oleh pelaku usaha dan atau *the ruling class* untuk kepentingan mereka sendiri.<sup>31</sup>

Pengertian konsumen bersumber dari Product Liability Directive sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Directive tersebut yang berhak menuntut ganti rugi adalah pihak yang menderita kerugian (karena kelalaian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.<sup>32</sup>

## 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas dari Perlindungan Konsumen adalah asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Sedangkan tujuan Perlindungan Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 3 adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian Hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>31</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001 hlm 9

<sup>32</sup>Nurhayati Abbas *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya*, Makalah, Elips Project, Ujungpandang, 1996, Hlm 13

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen ini merupakan hal yang sangat penting disebabkan karena faktor-faktor:

- a. Kedudukan konsumen relatif lemah dibandingkan pelaku usaha;
- b. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor penggerak produktivitas dan efisiensi pelaku usaha dalam menghasilkan barang dan/atau jasa;
- c. Perubahan konsep pemasaran yang mengarah pada, pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas pada situasi ekonomi global.

### 3. Kepentingan Konsumen

Ketetapan MPR No. II/MPR/1998 secara tegas menggunakan istilah kepentingan konsumen. Sayangnya tidak ditemukan penjelasan resmi dari Ketetapan MPR ini mengenai isi kepentingan konsumen tersebut, maupun siapa, yang dimaksud dengan konsumen. Oleh karena untuk memudahkan dan memberikan dasar pada pemahaman umum masyarakat tentang kepentingan mereka sebagai konsumen, maka pembahasan tentang kepentingan konsumen ini dilakukan dengan menggunakan pengelompokan yaitu:

- a. Kepentingan fisik konsumen

Kepentingan ini adalah merupakan kepentingan badan konsumen yang berhubungan dengan keamanan, keselamatan, yang mana barang dan jasa tersebut haruslah dapat memenuhi kebutuhan hidup dari konsumen tersebut dan memberikan manfaat baginya (tubuh dan jiwa). Kepentingan

fisik akan terganggu apabila suatu perolehan barang atau jasa malah menimbulkan kerugian berupa kesehatan badan atau ancaman pada kesehatan jiwa.

b. Kepentingan sosial ekonomi konsumen

Kepentingan sosial ekonomi konsumen menghendaki agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang atau jasa kebutuhan hidup mereka.

c. Kepentingan hukum konsumen

Kepentingan hukum bagi masyarakat Indonesia dalam kualitas sebagai konsumen, merupakan suatu kepentingan dan kebutuhan yang sah, suatu hal yang tidak adil bagi konsumen, bila kepentingan mereka tidak seimbang dan tidak dihargai sebagaimana penghargaan pada kepentingan kalangan usaha dan bisnis.

#### 4. Hak dan Tanggung Jawab Konsumen

Pada dasarnya Perlindungan Konsumen selalu berkaitan dengan Perlindungan hukum. Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Pada umumnya ada 4 hak dasar yang dimiliki oleh konsumen:

- a) Hak untuk mendapatkan manfaat (*The right of utility*)
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*)
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d) Hak untuk di dengar (*The right to be heard*)

Empat dasar hak untuk diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam IOCU (*Internasional Organization of Consumers Union*) menambahkan beberapa hak yaitu hak untuk mendapat pendidikan konsumen, hak untuk mendapatkan ganti rugi, dan hak mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat. PBB juga, menuangkan kepentingan-kepentingan konsumen yang perlu dilindungi yang di rumuskan dalam Resolusi Nomor BG Tahun 1985 tentang Perlindungan.

Konsumen, yaitu:

- a. Perlindungan Konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya,
- b. Promosi dan perlindungan ekonomi sosial konsumen
- c. Informasi yang memadai yang diberikan kepada konsumen sehingga mereka dapat melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi,
- d. Pendidikan Konsumen
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyerukan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Di dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 juga dituangkan hak-hak konsumen secara eksplisit, yaitu:

- 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 jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa,
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
- f. Hak untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi an penggantian jika barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- i. Hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang lain.

Di pihak lain konsumen juga, dibebani dengan kewajiban dan atau tanggung jawab terhadap pihak penjual/pelaku usaha di mana kewajiban konsumen menurut pasal 5 UU No.8 Tahun 1999 adalah:

- a) Membaca atau mengikuti informasi dan prosedur pemakaian barang dan jasa untuk keselamatan dan keamanan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## 5. Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen dan Sanksinya

Adapun sanksi yang dapat dijatuhkan apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan terhadap hak konsumen oleh pelaku usaha, yaitu :

- a. Sanksi Administratif (Pasal 60 UUPK)

Yaitu sanksi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)

b. Sanksi Pidana (Pasal 61 UUPK)

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan pengurusnya. Sanksinya seperti yang disebutkan dalam pasal 62 UUPK dapat berupa:

- 1) Pidana penjara paling lama 5 (lima) Tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- 2) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Menurut Pasal 63 UUPK hukuman tambahan dapat berupa:

- 1) Perampasan barang tertentu;
- 2) Pengumuman keputusan hakim;
- 3) Pembayaran ganti rugi;
- 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- 5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- 6) Pencabutan izin usaha.

## C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

### 1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 butir 3, Pelaku Usaha adalah

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai ekonomi.”

Pelaku Usaha di sini sangat erat kaitannya dengan Perlindungan konsumen, karena pelaku usaha mempunyai tanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Dalam melakukan kegiatannya pelaku usaha diharapkan selalu mempunyai itikad baik, karena apabila konsumen merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha maka konsumen dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Di dalam kegiatan penjualan barang dan/jasa pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana yang telah diatur di dalam UU No. 8 Tahun 1999. Tujuan diaturnya hak dan kewajiban bagi pelaku usaha ini, adalah supaya kegiatan yang dijalankan oleh pelaku usaha sesuai dengan peraturan yang ada atau tidak menyalahi aturan dan salah satu pihak tidak ada yang me-asa dirugikan. Hak-hak Pelaku Usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 6 adalah:

- i. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- ii. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen Yang beritikad tidak baik;
- iii. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya. Di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- iv. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa Yang di perdagangkan.
- v. Hak-hak Yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Tidak hanya konsumen yang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana telah disebutkan dalam hak-hak pelaku usaha di atas. Hal ini merupakan bagian dari asas keadilan yang di cantumkan dalam asas perlindungan konsumen. Asas keadilan dalam perlindungan konsumen ini dimaksudkan bukan saja untuk memberikan kesempatan kepada konsumen memperoleh haknya, tetapi juga memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Kewajiban Pelaku Usaha Menurut UU No.9 Tahun 1999 Pasal 7 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 memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani. konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/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) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa Yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila. barang dan/atau jasa Yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang di cantumkan di dalam UU No.8 Tahun 1999 di atas merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa.

Kewajiban bagi pelaku usaha tersebut ditujukan untuk menjaga agar salah satu pihak tidak ada yang merasa dirugikan dan demi kenyamanan dalam perdagangan barang dan/atau jasa.

### 3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Salah satu tujuan dari pembentukan undang-undang Perlindungan Konsumen adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen dengan menghindarkan akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa. Hal itu berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum, diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen dan di sisi lain memberikan rasa tanggung jawab kepada dunia usaha atau pelaku usaha. Oleh karena itu di dalam undang-Undang Perlindungan Konsumen ditetapkan pasal mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung Jawab Pelaku Usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 19 adalah :

- a. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab untuk mengganti rugi tidak saja karena dilakukannya perbuatan melanggar hukum, tetapi juga karena kelalaian atau kurang hati-hati. Bahkan tanggung jawab itu tidak hanya karena perbuatan atau tidak berbuat dari orang-orang yang menjadi atau termasuk tanggung jawabnya.

Karena perbuatan hukum yang menimbulkan luka atau cacat seseorang, yang dirugikan di samping menuntut ganti rugi akibat luka atau cacat itu, juga dapat menuntut penggantian pembiayaan untuk penyembuhannya sedang pada pencemaran nama baik berupa ganti rugi biaya atau pemulihan nama baik tersebut.

Sehubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha di atas, pihak yang bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul atas hasil produknya, yaitu pihak yang :

- a. Menghasilkan produk akhir, termasuk yang memproduksi bahan mentah atau komponen.
- b. Membubuhkan nama, merk atau tanda lain pada produk dengan menampakkannya sebagai produsen.
- c. Melakukan importasi produk ke wilayah Republik Indonesia
- d. Menyalurkan barang yang tidak jelas identitas produknya, baik produk asal dalam negeri atau importirnya tidak jelas identitasnya.
- e. Menjual jasa seperti mengembangkan perumahan atau membangun apartemen.
- f. Menjual jasa dengan menyewakan alat transportasi atau alat berat.

Apabila ada salah satu dari pelaku usaha yang menolak untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen, maka konsumen dapat menggugat atau menuntut pelaku usaha tersebut ke pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPKN). Hal seperti ini yang dapat dikatakan dengan sengketa konsumen, di mana sengketa konsumen ini dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu, penyelesaian dengan cara damai dan penyelesaian melalui badan pengadilan.

Tanggung jawab adalah kewajiban untuk memikul akibat dari perbuatannya atau menanggung segala sesuatunya untuk dipersalahkan atau diperkirakan.<sup>33</sup> Secara umum prinsip tanggung jawab pelaku usaha ini dibedakan sebagai berikut :

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Dalam hal ini baru dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga dengan keputusan dan kesusilaan dalam masyarakat.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat

---

<sup>33</sup> Drs. Abdul Karim, M.Pd, Tanggungjawab, Grafindo Medio Pratama, 2002, Bandung, hlm. 79

c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini tidak lagi dapat diterapkan secara mutlak, di mana tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan ada pada pihak pelaku usaha dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan adalah konsumen.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Maksud dari prinsip ini adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

e. Prinsip tanggung jawab dalam pembatasan

Dalam prinsip tanggung jawab pelaku usaha biasanya akan di cantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang akan dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Selain prinsip-prinsip tanggung jawab di atas, masih ada prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah :

a) Prinsip Keseimbangan (*Let The Buyer Beware*)

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya, konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. Ketidak mampuan itu bisa dikarenakan keterbatasan pengetahuan konsumen, tetapi terlebih-lebih lagi banyak disebabkan ketidak terbukaannya pelaku Usaha terhadap produk yang ditawarkan. Akhirnya, konsumen pun di dekte oleh pelaku usaha. Jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat dengan ringan berdalih, karena itu disebabkan karena kelalaian konsumen sendiri. Doktrin ini ditentang oleh pendukung gerakan Perlindungan Konsumen (konsumerisme). Menurut prinsip ini, dalam suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli. Adalah kesalahan pembeli (konsumen) jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak. Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, kecenderungan pada konsumen yang berhati-hati diarahkan kebalikannya yaitu pelaku usaha yang berhati-hati.

b) Teori Kehati-hatian (*The Due Care Theory*)

Doktrin (prinsip/teori) ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya tidak dapat

MILIK  
UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS

dipersalahkan. Maka dalam hal bisa diikatkan untuk mempersalahkan untuk mempersalahkan si pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan, pelaku usaha itu melanggar prinsip-prinsip kehati-hatian. Ditinjau dari pembagian beban -pembuktian, tampak si penggugat (konsumen) harus membentangkan bukti-bukti. Si pelaku usaha (tergugat) cukup bersikap menunggu, berdasarkan bukti-bukti dari, sipenggugat barulah ia membela diri, misalnya dengan memberikan bukti-bukti kontra Yang menyatakan dalam peristiwa tadi sama sekali tidak ada kelalaian. Hukum pembuktian di Indonesia pada umumnya menganut pembagian beban pembuktian kepada sipenggugat. Pasal 1865 KUHP perdata secara tegas menyatakan, barang siapa Yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjukkan pada suatu peristiwa, maka ia diwajibkan membuktikan adanya flak atau peristiwa tersebut. Pasal 1865 ini berlaku dalam lapangan hukum perdata, baik terhadap konsumen Yang menggugat secara wanprestasi maupun atas dasar perbuatan melawan hakim. Dalam realita agak sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya. Sebaliknya, sipelaku usaha dengan berbagai keunggulan (secara ekonomis, social, psikologis, bahkan politis), relatif lebih mudah berkelit, menghindari dari gugatan demikian. Di sinilah letak kelemahan teori ini.

c) Prinsip Kesepakatan (*The Privity Of Contract*)

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara

mereka telah terjalin suatu hubungan yang kontarktual. Pelaku usaha tidak dapat atas hal-hal di luar yang diperjanjikan. Artinya konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi. Di tengah minimnya peraturan perundang-undangan di bidang konsumen, sangat sulit menggugat dengan dasar perbuatan melawan hukum. Seandainya sudah terdapat hubungan hukum, persoalan tidak begitu saja selesai. Walaupun secara yuridis sering dinyatakan, pelaku usaha dan konsumen berkedudukan sama, tetapi faktanya konsumen adalah pihak Yang biasanya di dikte menurut kemauan pelaku usaha. Fenomena kontrak-kontrak standar yang banyak beredar di masyarakat merupakan petunjuk Yang jelas betapa tidak berdayanya konsumen menghadapi dominasi pelaku usaha. Dalam kontrak demikian sipelaku usaha dapat dengan sepihak menghilangkan kewajiban Yang seharusnya dipikulnya. Dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen Yang bersifat pasif, seperti perjanjian standar, jelas hanya hal-hal Yang dianggap kesalahan prinsipil yang diperjanjikan. Kesalahan-kesalahan kecil menurut versi pelaku usaha, biasanya tidak disinggung secara khusus dalam perjanjian itu. Akibatnya bila konsumen menuntut pelaku usaha atas kesalahan-kesalahan "kecil" seperti itu, pelaku usaha beralih, jenis perjanjian seperti itu tidak tercakup dalam undang-undang.

#### **4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha**

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya ada beberapa hal atau perbuatan yang tidak boleh dilakukan atau dilarang bagi pelaku usaha.

Larangan bagi pelaku usaha ini merupakan tindakan yang dapat merugikan konsumen. Apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan karena pelaku usaha melakukan perbuatan yang dilarang dalam peraturan, maka bisa saja terjadinya sengketa konsumen, yang akibatnya konsumen dapat menuntut ganti kerugian berupa biaya ,pemulihan kesehatan atau pemulihan nama baik pada -pelaku usaha. Oleh sebab itu, di dalam undang-undang telah ditentukan perbuatan apa saja yang dilarang bagi pelaku usaha sebagai mana disebutkan dalam Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :  
Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagai mana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengelolaan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, Man atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadar luwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/di buat;

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- k. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
- l. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- m. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang disebutkan dalam Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999 di atas belum semua mencakup larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang dan/atau jasa. Masih banyak larangan yang harus dipatuhi bagi pelaku usaha, antara lain seperti yang dimaksudkan dalam Pasal 9 dan 11 UU No. 8 Tahun 1999 yaitu : pelaku usaha dilarang menawarkan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan dilarang melakukan penjualan melalui cara obral, dilarang mengelabui/menyesatkan.

#### **D. Tinjauan Tentang Telkomsel Dan Telkomsel *Flash***

##### **1. Pengertian Telkomsel**

PT. Telkomsel adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler GSM di Indonesia, dengan layanan *pascabayar* pertama yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Telkomsel memiliki tiga produk GSM, yaitu SimPATI (prabayar), KartuAS (prabayar), serta KartuHALO (pascabayar).

## 2. Sejarah Telkomsel

Sejarah perkembangan Telekomunikasi Indonesia atau TELKOM dari tahun 1882 sampai sekarang. Tahun 1882 sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf dibentuk waktu itu bangsa Indonesia masih di jajah badan tersebut di bentuk oleh pemerintahan kolonial Belanda dengan tujuan agar daerah jajahan bisa di kendalikan dan pemerintahan Belanda bisa mengetahui berita dari pelosok daerah.

Karena perkembangan dan kemajuan teknologi pada masa tersebut di iringi dengan kebutuhan komunikasi maka pada tahun 1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT) dengan tujuan agar layanan tersebut bisa lebih efisien dan terorganisir. badan ini bertahan hingga bangsa Jepang dan Proklamasi.

Barulah bangsa Indonesia menata badan telekomunikasi tersebut dan pada tahun 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) sehingga badan ini resmi sebagai badan usaha milik negara. Pada tahun 1965 Badan ini mengalami perubahan PN Postel dipilah-pilah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) yang mengurus POS dan Surat menyurat, dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) yang mengurus Telekomunikasi.

Pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan kembali menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Zaman terus berubah persaingan dalam usaha telekomunikasi pun bedatangan pada tahun 1980 PT Indonesian Satellite Corporation didirikan terpisah dari Perumtel PT ini bertujuan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional PT ini merupakan cikal bakal INDOSAT. Merasa BUMN tersaingi oleh badan milik swasta maka pemerintah pada tahun 1989 mengeluarkan Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Perubahan terjadi di dalam badan BUMN sekitar tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no.25 tahun 1991. Pada tahun 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (Initial Public Offering/IPO) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing/POWL*) di *Tokyo Stock Exchange*.

Sebagai antisipasi untuk mempertahankan *image* dan perusahaan tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan

kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.

Tahun 2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu

- a. 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002,
- b. 15% pada tanggal 30 September 2003 dan
- c. 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004.

TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

### **3. Tinjauan Tentang Telkomsel *Flash***

Telkomsel *Flash* adalah sebuah paket koneksi internet dari Telkomsel yang menawarkan berbagai produk unggulan. Telkomsel *Flash* ini mempunyai layanan internet tingkat broadband (3,5G) yang memberikan kecepatan download 3,2 Megabyte / second dikhususkan bagi pengguna telkomsel

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Bentuk keluhan dari konsumen terhadap gangguan layanan dari TELKOMSEL *Flash*.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, pelanggan Telkomsel *Flash* yang mengajukan keluhannya kepada Grapari Telkomsel Wilayah Padang. Jumlah konsumen/pelanggan Telkomsel *Flash* yang menyampaikan keluhan terhadap kinerja Telkomsel dalam pelayanan Paket *Flash* pada PT. Telkomsel Wilayah Padang rentang Januari 2011 sampai dengan Mei 2011 berjumlah 513 orang, untuk itu penulis hanya mengambil sampel sekitar 100 orang konsumen yang melakukan keluhan. Teknik yang penulis gunakan untuk mendapat kan data bentuk keluhan konsumen terhadap gangguan layanan dari pelayanan Telkomsel *Flash* adalah dengan menggunakan kuesioner yang penulis sebar kepada 100 orang responden.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa responden adalah orang yang berlangganan internet *Flash unlimited* pada PT. Telkomsel. Dari seluruh jumlah kuesioner diperoleh 100 kuesioner yang digunakan untuk analisis data. Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil distribusi kuesioner yang diperoleh kembali. Distribusi hasil penelitian ini disajikan berikut ini.

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

**Tabel 1**  
**Jenis kelamin**  
**Responden = 100 orang**

No	Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	67 orang	67%
2	Perempuan	33 orang	33%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber Data : Data Lapangan

Jenis kelamin dapat mempengaruhi terhadap perasaan dan kesenangan diri individu atas suatu hal. Hal ini selanjutnya akan berpengaruh terhadap sikap mereka atas suatu produk. Gambaran mengenai jenis kelamin responden adalah bahwa responden pria lebih banyak dibanding wanitanya yaitu 67 orang (67%) pria dan 33 orang (33%) wanita. Nampaknya ada perbedaan proporsi responden berdasarkan jenis kelamin. Hal ini dapat dikarenakan aktivitas pria yang banyak, termasuk aktivitas dalam memanfaatkan internet.

**Tabel 2**  
**Usia Responden =100**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	>30 tahun	24 orang	24%
2	21-30 tahun	44 orang	44%
3	< 20 tahun	32 orang	32%
Jumlah		100 Orang	100%

Sumber Data : Data Lapangan

Umur seringkali memiliki keterkaitan dengan perilaku konsumen misalnya sebagai penentu atas tindakan dalam menentukan suatu pembelian atau penggunaan suatu produk tertentu yang sesuai dengan kebutuhannya. Umur responden dapat dilihat bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur antara 21 – 30 tahun sebanyak 44 (44%), diikuti dengan usia responden yang memiliki usia kurang dari 20 tahun sebanyak 32 orang (32%). Proporsi demikian menunjukkan adanya distribusi umur yang mencolok pada kisaran umur 20-an atau relative muda. Hal ini dikarenakan keingintahuan seseorang pada usia yang relative muda lebih banyak, dibandingkan seseorang yang sudah berumur tua dalam memanfaatkan fasilitas internet.

**Tabel 3**  
**Pekerjaan responden =100**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar	10 orang	10%
2	Mahasiswa	52 orang	52%
3	Pegawai Swasta	18 orang	18%
4	Pegawai Negeri	20 orang	20%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber Data : Data Lapangan

Pekerjaan dapat menjelaskan kemampuan seseorang untuk melakukan keputusan dan penggunaan suatu produk, Dari hasil pengumpulan kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan dari responden adalah pelajar sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, mahasiswa yaitu sebanyak 52 orang atau berkisar 52%, diikuti oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 18 orang atau berkisar 18%, dan pegawai negeri sipil sebanyak 20 orang

dengan persentase 20%. Hal ini menunjukkan kalangan orang yang masih duduk di bangku sekolah atau kuliah mapan sebagai salah satu kelompok besar konsumen internet *Flash unlimited* dari Telkomsel.

Dari data yang penulis kumpulkan dengan menyebar kuesioner kepada 100 orang responden yang menyampaikan keluhan terhadap kinerja dan pelayanan Telkomsel *Flash*, keluhan-keluhan konsumen rata-rata mengeluhkan mengenai Pelayanan yang dijanjikan melalui iklan Telkomsel *Flash Unlimited* tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, keluhan tersebut antara lain :

1. Keluhan Kecepatan dari internet yang disediakan oleh Telkomsel *Flash* tidak seperti yang di Iklankan

Berdasarkan data kuesioner, bahwa sekitar 67 orang responden mengeluhkan mengenai kecepatan internet yang disediakan oleh telkomsel, hal tersebut tidak sama dengan yang di Iklankan yang menyatakan kecepatan internet dari Telkomsel *Flash* adalah 384 kbps (*kilobyte per second*). Namun konsumen selaku pelanggan mengeluhkan bahwasanya kecepatan yang konsumen rasakan tidaklah sesuai dengan apa yang di iklankan.

2. Penurunan Kuota yang dilakukan secara sepihak oleh Telkomsel.

Kurang lebih dari 27 responden mengeluhkan mengenai pengurangan kuota, kuota yang ditawarkan oleh telkomsel tidak sesuai dengan yang di perjanjikan. Kuota yang di perjanjikan oleh telkomsel adalah 3GB (tiga gigabyte). Namun pada kenyataannya telkomsel tidak memberikan kuota seperti apa yang diperjanjikan.

3. Tagihan Telkomsel *Flash* membengkak secara tiba-tiba.

Konsumen yang mengeluhkan pembengkakan tagihan Telkomsel *Flash* berdasarkan kusioner yang penulis sebar dengan rentang waktu Januari 2011 sampai dengan Mei 2011 adalah berjumlah 2 orang.

4. Keluhan-keluhan lain

Mengenai keluhan lain maksudnya adalah keluhan mengenai tidak bisa menyambung ke koneksi internet. Jumlah konsumen yang mengeluhkan hal ini hanya berjumlah 2 orang pada rentang waktu Januari 2011 sampai dengan Juni 2011

Dari data yang telah penulis kumpulkan di lapangan, keluhan-keluhan dari konsumen tersebut jelas-jelas merugikan konsumen. Hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan dapat di kategorikan sebagai wanprestasi. Selain merugikan konsumen, pihak Telkomsel memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan *objek yang di perjanjikan*.

**B. Bentuk Tanggung Jawab PT. TELKOMSEL Terhadap Konsumen Pemakai Layanan Internet TELKOMSEL *Flash*.**

Secara perdata pelaku usaha sesuai dengan ketentuan pasal 19 ayat (2) hanya dapat memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan pasal 19 ayat (1) tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab atas ganti kerugian atas pencemaran, dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan, bahwa bentuk tanggung pihak Telkomsel kepada konsumen pemakai jasa Telkomsel *Flash* adalah:

- a. Menerima Keluhan yang disampaikan oleh konsumen

Pihak telkomsel menerima setiap keluhan yang di sampaikan oleh konsumen, yaitu dengan cara konsumen mendatangi kantor Grapari Telkomsel Padang dan sampaikan keluhan tersebut kepada Costumer Service Telkomsel.

- b. Menganalisa kerusakan dan keluhan konsumen

Setelah konsumen melakukan pelaporan kepada Costumer Service Telkomsel dengan mendatangi kantor Telkomsel, pihak Telkomsel menganalisa terlebih dahulu keluhan yang disampaikan kepada telkomsel. Dalam hal ini Teknisi akan langsung memberi kabar dan mengkonfirmasi langsung kepada konsumen bahwasanya keluhan yang disampaikan oleh konsumen akan diatasi dalam waktu dekat.

- c. Melakukan perbaikan

Jika keluhan yang disampaikan konsumen tersebut memang terjadi maka pihak telkomsel akan melakukan perbaikan terhadap kerusakan tersebut kurang lebih 1x24 jam (satu kali dua puluh empat jam).

- d. Mengutamakan Kepuasan Konsumen

Setelah melakukan perbaikan atas keluhan konsumen tersbut. Pihak Telkomsel akan menanyakan kembali kepada konsumen mengenai keluhan tersebut, apakah konsumen tersebut puas dengan pelayanan Telkomsel.

### C. Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Oleh Pelaku Usaha

Terbatas dan kurangnya pengetahuan konsumen tentang produk yang digunakannya dapat menimbulkan kerugian yang akan diderita oleh konsumen itu sendiri. Oleh karena itu dibutuhkan kesadaran untuk meningkatkan pengetahuan tentang produk yang akan digunakan. Dengan pengetahuan yang tinggi tentang produk, maka hal ini akan mendorong pelaku usaha untuk berhati-hati dalam menjaga kualitas produknya.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan 47 Undang-undang perlindungan konsumen.

Pasal 45 ayat (1) UUPK<sup>34</sup>

"Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum."

Pasal 47 UUPK<sup>35</sup>

"penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen."

---

<sup>34</sup> Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

<sup>35</sup> *Ibid*, Pasal 47

Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu :

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dengan demikian, ada 3 cara dalam menyelesaikan konsumen, yaitu :

1. penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan;
2. penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan
3. penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu yang disingkat dengan BPSK.

Satu dari tiga cara tersebut di atas, dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang merasa dirugikan, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Dengan begitu, jika sudah menempuh cara melalui pengadilan tidak dapat lagi ditempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan bahwa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha adalah penyelesaian diluar pengadilan (nonlitigasi)

- 1) Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai

Konsumen yang merasa dirugikan karena memakai atau mengkonsumsi produk yang cacat atau tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan melalui iklan oleh pelaku usaha hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang atau konsumen<sup>36</sup> yang merasa berhak untuk mendapatkan. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan dengan syarat-syarat tertentu.

Sebagaimana pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) undang-undang Perlindungan konsumen, di mana konsumen yang merasakan dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah teransaksi berlangsung.<sup>37</sup>

Pada penyelesaian ini, kerugian yang dapat dituntut sebagai mana yang dituang dalam pasal 19 ayat (1) terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk kerugian dapat berupa :

- 1) Pengembalian uang seharga Pembelian barang dan/atau jasa;
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nelainya; atau
- 3) Perawatan kesehatan; atau

---

<sup>36</sup>*Op.Cit*, Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Hlm 66

<sup>37</sup>*Ibid*, Hlm 86

4) Pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen, dan sesuai dengan hubungan hukum yang ada di antara mereka.

2) Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau sering di sebut dengan BPSK merupakan upaya hukum di luar pengadilan yang dapat ditempuh oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh plaku usaha. Hal ini dapat di ketahui berdasarkan rumusan pasal 52 UUPK jo. SK. Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menerangkan bahwa tugas dan wewenang BPSK yaitu:<sup>38</sup>

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen ;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d) Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- e) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undan-undang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- i) Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;

<sup>38</sup> Lihat SK. Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undan-undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan point 1 yang dirumuskan di atas, maka penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menggunakan 3 cara, yaitu

- a) konsiliasi;
- b) mediasi ;
- c) arbitrase

Seperti halnya penyelesaian sengketa lainnya, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai ketentuan berproses dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Adapun ketentuan Berproses di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain :

- a) Permohonan Penyelesaian Sengketa konsumen (PSK)

Permohonan Penyelesaian konsumen (PSK) diatur dalam Pasal 15 sampai Pasal 17 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. yaitu di mana bentuk permohonan Penyelesaian Konsumen (PSK) diajukan secara lisan atau tertulis ke Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat oleh Konsumen. Hal ini apabila konsumen :

- (1) Meningal dunia;
- (2) Sakit atau telah usia lanjut (manula);
- (3) Belum dewasa;
- (4) Orang asing (warga Negara Asing), maka permohonan diajukan ahli waris atau kuasanya.

Adapun menurut ketentuan Pasal 16 dalam SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menerangkan bahwa isi permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) memuat secara benar dan lengkap berdasarkan :<sup>39</sup>

- (1) Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- (2) Nama dan alamat pelaku usaha;
- (3) Barang atau jasa yang diadukan;
- (4) Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan;
- (5) Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Kemudian Permohonan Penyelesaian Sengketa (PSK) dapat saja ditolak, hal ini dikarenakan:

- (1) Tidak memuat persyaratan-persyaratan isi permohonan penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) tersebut;
- (2) Permohonan gugatan bukan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

b) Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK dan kepaniteraan

Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ganjil, minimal 3 Orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang salah satu anggota wajib berpendidikan dan berpengetahuan *dlbidang* hukum. Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dibantu oleh Panitera.

---

<sup>39</sup> Pasal 16 dalam SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

c) Tata cara persidangan

Pasal 26 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK), dilakukan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dalam waktu 3 hari kerja sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Berdasarkan rumusan Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu dimana terdapat 3 (tiga) Tata Cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu:<sup>40</sup>

(1) Persidangan dengan cara konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), ditangani bersikap Pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai pemerantara antara pihak yang bersengketa, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas (Pasal 28 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), antara lain:

- (a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- (b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- (c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- (d) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Kemudian di dalam Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, merumuskan bahwa didalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara konsiliasi, mempunyai 2 prinsip, yaitu :<sup>41</sup>

<sup>40</sup> *Ibid*, Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

<sup>41</sup> *Ibid*, Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

- (a) Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak pasif sebagai konsiliator.
- (b) Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

(2) Persidangan dengan cara mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai pemerantara dan penasehat Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara Mediasi terlihat dari tugas Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Yaitu :

- (a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- (b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- (c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- (d) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- (e) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Kemudian di dalam pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, merumuskan bahwa di dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi, mempunyai 2 prinsip, yaitu:<sup>42</sup>

- (1) Proses Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya upaya lain dalam penyelesaian sengketa.
  - (2) Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- (3) Persidangan dengan cara arbitrase

Pada persidangan dengan cara Arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap yaitu:

- (1) Para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- (2) Arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari unsur pemerintahan sebagai Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

---

<sup>42</sup> *Ibid*, pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara Arbitrase dilakukan dengan 2 (dua) persidangan yaitu persidangan pertama dan persidangan kedua. Adapun prinsip tata cara penyelesaian Sengketa Konsumen pada persidangan pertama dalam penyelesaian secara Arbitrase yaitu :

- (1) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak (Pasal 33 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);
- (2) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mendamaikan kedua belah pihak (Pasal 34 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/12/2001) dalam hal tercapai perdamaian, maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- (3) Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban yang dituangkan dalam surat pernyataan, disertai Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengumumkan pencabutan gugatan tersebut dalam persidangan. ( Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001)
- (4) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak , yaitu berupa:

- (a) Kesempatan yang sama untuk memepelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya (pasal 33 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/12/2001)
- (b) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian (pasal 34 ayat (1) SK Menperindag nomor 350/MPP/Kep/12/2001)

Sedangkan prinsip tata cara penyelesaian Sengketa Konsumen pada persidangan kedua dalam penyelesaian secara Arbitrase yaitu :

- (a) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama (pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);
- (b) Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama ;
- (c) Kewajiban Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak;
- (d) Pengabulan gugatan kosumen, jika pelaku usaha tidak datang pada persidangan kedua (*Verstek*), sebaliknya gugatan digugurkan jika konsumen yang tidak datang.

d) Alat bukti dan Sistem Pembuktian

Pasal 21 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, alat-alat bukti yang digunakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu :

- a) Barang dan/atau jasa;
- b) Keterangan para pihak;
- c) Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- d) Bukti-bukti lain yang mendukung.

Sistem Pembuktian yang digunakan dalam gugatan ganti rugi sebagai mana yang dimaksud Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu dengan menggunakan sistem pembuktian terbalik.

Sistem pembuktian terbalik dalam sistem hukum di Indonesia tidaklah bisa dikatakan baru. Subekti mengemukakan bahwa persengkahan undang-undang pada hakikatnya merupakan pembalikan beban pembalikan.

e) Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam pasal 52 huruf I Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Pasal 3 huruf I SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, gugatan dijatuhkan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima di Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), di mana hari kerja ini sudah termasuk 10 (sepuluh) hari kerja.

Isi putusan BPSK bersifat *Final* dan mengikat. Kata "Final" di situ menurut Penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa tidak ada upaya hukum banding atau kasasi atas putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif, putusan majelis disebut putusan BPSK<sup>43</sup>

Proses dikeluarkannya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan tahapan, yaitu :

- a) Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat;
- b) Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan Sunguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat, maka putusan dilakukan dengan cara *Voting*/suara terbanyak.

---

<sup>43</sup> Subekti. *Hukum Acara Perdata Indonesia* Cet.ke 2 (bandung ; Badan Pembinaan Hukum Nasional & Binacipta. 1982), Hal 109

Amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terbatas pada 3 alternatif, yaitu :

- a) Perdamaian;
- b) Gugatan ditolak;
- c) Gugatan dikabulkan.

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa sebagai Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Hal ini dapat berupa :

- a) Pengembalian uang;
  - b) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
  - c) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan
  - d) Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- f) Upaya hukum

Pada penjelasan pasal 54 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa menegaskan kata final itu berarti tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun ternyata Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenal Pengajuan Keberatan Kepada Pengadilan Negeri.

Menurut ketentuan pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini karena di dalam pasal 41 ayat (2) SK

Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menerangkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri.

Menurut peraturan MA no. 01 Tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK maka konsumen atau pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan dengan cara:

- a) Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 hari terhitung sejak pelaku usaha/konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK
- b) keberatan diajukan melalui kepaniteraan pengadilan negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara.
- c) keberatan yang dimaksud diajukan dalam 6 rangkap yang identik untuk dikirim oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK.

Pengajuan keberatan yang diajukan oleh konsumen atau pelaku usaha, kemudian akan di keluarkannya putusan (*vonis*) oleh pengadilan Negeri dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut, tentunya para pihak baik konsumen atau pelaku usaha yang nantinya keberatan atas putusan (*Vonis*) yang dikelaurkan oleh Pengadilan Negeri, maka para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari. Mahkamah Agung Republik Indonesi wajib mengeluarkan Putusan (*Vonis*) dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan Kasasi.

g) Eksekusi Putusan

Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) diktum (amar, isi) putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan atau upaya hukum, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi berkekuatan tetap. Dengan begitu, jika tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan *Fiat eksekusi* berdasarkan Pasal 57 UUPK, maka tindakan tersebut merupakan tindak pidana di bidang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka menurut pendapat penulis, sengketa konsumen dengan pihak PT. Telkomsel harus diselesaikan dengan prosedur yang di tawarkan oleh PT. Telkomsel terlebih dahulu, konsumen setidaknya jangan langsung mengajukan hal tersebut ke Pengadilan dan BPSK, hal ini dikarenakan PT. Telkomesl sudah memunyai standar prosedur yang telah ditetapkan didalam perusahaan tersebut. Jika standar tersebut ternyata tidak menyelesaikan sengketa konsumen dengan pihak Telkomsel maka barulah di tempuh dengan cara arbitrase atau dengan cara mengajukan ke pengadilan.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Bentuk keluhan dari konsumen terhadap gangguan layanan dari TELKOMSEL *Flash* berdasarkan jumlah konsumen/pelanggan Telkomsel *Flash* yang menyampaikan keluhan terhadap kinerja Telkomsel dalam pelayanan Paket *Flash* pada PT. Telkomsel Wilayah Padang rentang Januari 2011 sampai dengan Mei 2011 berjumlah 513 orang, untuk itu penulis hanya mengambil sampel sekitar 100 orang konsumen yang melakukan keluhan, keluhan tersebut terdiri dari keluhan Kecepatan dari internet yang disediakan oleh Telkomsel *Flash* tidak seperti yang di Iklankan, penurunan kuota yang dilakukan secara sepihak oleh telkomsel, dan Tagihan Telkomsel *Flash* membengkak secara tiba-tiba, dan keluhan-keluhan lain.
2. Bentuk Tanggung Jawab PT. TELKOMSEL Terhadap Konsumen Pemakai Layanan Internet TELKOMSEL *Flash* adalah menerima Keluhan yang disampaikan oleh konsumen, menganalisa kerusakan dan keluhan konsumen, melakukan perbaikan yaitu jika keluhan yang disampaikan konsumen tersebut memang terjadi maka pihak telkomsel akan melakukan perbaikan terhadap kerusakan tersebut kurang lebih 1x24 jam (satu kali dua puluh empat jam dan mengutamakan Kepuasan Konsumen setelah melakukan perbaikan atas keluhan konsumen tersebut. Pihak Telkomsel akan menanyakan kembali kepada konsumen mengenai keluhan tersebut, apakah konsumen tersebut puas dengan pelayanan Telkomsel.

3. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha adalah berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian, ada 3 cara dalam menyelesaikan konsumen yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika dan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu yang disingkat dengan BPSK.

#### **B. Saran**

1. Hendaknya penerangan dan penyuluhan hukum mengenai Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap harus sering dilakukan mengingat masyarakat kita masih belum banyak yang sadar akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
2. Sebaiknya Pemerintah didalam mengeluarkan regulasi harus lebih berhati-hati baik dalam substansi regulasinya maupun melihat kepada dampak dari akibat dikeluarkannya regulasi tersebut agar tidak menimbulkan keresahan dalam masyarakat.
3. Diharapkan agar PT. Telkomsel untuk lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya, sehingga terutama pada pelayanan internet dengan paket Telkomsel *Flash Unlimited* agar tercapainya kepuasan konsumen.

Yodo, Sutarman & Miru, Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. 1-4, Jakarta : P.T. Grafindo Persada, 2007.

Yani, Ahmad & Widjaja, Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, P.T. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

#### **B. Internet**

Noor, A. R., Pasar Komunikasi Data 14,9 T di 2011 [http:// www. Detikinet.com](http://www.Detikinet.com), diakses pada tanggal 12 Juni 2011.

Simatupang, Wilson L., Perkembangan Telekomunikasi Dalam Masyarakat, [http:// www. Sinarharapan. co.id](http://www.Sinarharapan.co.id), diakses pada tanggal 12 Juni 2011

Tunardi, Wibowo., Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen, [http://www. Tunardy.com](http://www.Tunardy.com) diakses pada tanggal 12 Juni 2011.

Usman, Muhlis., “Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Seluler Terhadap Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler GSM” <http://referensi-hukum.blogspot.com/> 2010/07/ perlindungan hukum bagi-pelanggan-jasa.html, diakses pada tanggal 12 Desember 2010.

#### **C. Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

