

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang masalah

Pada masa sekarang ini tidak dapat dipungkiri bahwa telepon merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat. Karena sifat dan penggunaannya sangat mudah, praktis dan cepat dalam melakukan aktifitas komunikasi jarak jauh dan dapat menghemat biaya, tenaga dan waktu. Telepon juga dapat mempermudah komunikasi antara dua orang yang berada ditempat yang berbeda dengan tanpa harus bertemu langsung, sebab telepon merupakan salah satu distribusi jasa yang tidak memerlukan interaksi manusia secara langsung.<sup>1</sup> Dalam pembangunan nasional Indonesia dapat mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata secara materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 merupakan cita-cita dari masyarakat Indonesia. Pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap pembangunan.

Penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara, yang dalam penyelenggaraannya harus melindungi kepentingan dan keamanan negara, serta mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global, yang dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan serta perlu peran serta masyarakat.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Yazid, Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, Yogyakarta: Ekonusia 1999, hlm. 181

<sup>22</sup> Pasal 1 Huruf (d) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha penyelenggaraan jasa telekomunikasi, maka Perusahaan Umum (PERUM) telekomunikasi yang didirikan dengan Peraturan Pemerintah 25 Tahun 1991 dinilai memenuhi persyaratan untuk dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO). Bahwa sehubungan dengan hal tersebut, pengalihan bentuk Perusahaan Umum ini (PERUM) telekomunikasi menjadi Perusahaan Persero (PERSERO), perlu ditetapkan Peraturan Pemerintah. Kemudian Perusahaan Persero (PERSERO) berubah menjadi status PT Telekomunikasi Indonesia, yang selanjutnya disebut dengan Telkom.

Pengertian dari telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi maka PT Telekomunikasi Indonesia mempunyai pengertian yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengemban misi utama untuk menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum di dalam negeri. PT Telkom wajib memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada pelanggan, termasuk memberikan ganti rugi jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi.

Sementara itu di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang kedudukan konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan agar penegakan aturan hukum dan pemberian perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi terdapat klausula-klausula

yang mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak yang tentunya akan sangat berguna bagi kelangsungan pelaksanaan kontrak berlangganan tersebut, khususnya menjaga hubungan antara kedua belah pihak sehingga keduanya mengerti apa-apa yang harus dilakukan dan apa-apa yang menjadi haknya dan tentunya apa yang ditentukan tersebut berlaku seperti Undang-undang bagi pihak yang bersepakat mengikatkan diri dalam perjanjian.

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan jasa telekomunikasi tersebut, maka akan terjadi suatu hubungan hukum antara calon pelanggan atau pelanggan dengan PT Telkom. oleh karena itu perlu diadakan suatu perjanjian yang disebut dengan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang harus ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu pihak PT Telkom dan calon pelanggan. Perjanjian ini termasuk dalam kontrak baku yaitu suatu kontrak atau perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak dan pihak yang membuat adalah PT Telkom.<sup>3</sup>

Menurut Mariam Darus Badruzaman bahwa didalam praktek perjanjian dilaksanakan dalam bentuk perjanjian baku (*standart contract*). Yang bersifat membatasi asas dari kebebasan berkontrak. Dengan adanya pembatasan disini sangat berkaitan dengan kepentingan umum agar perjanjian baku itu dapat diatur dalam Undang-Undang atau setidaknya dan sekurang-kurangnya diawasi oleh pemerintah.<sup>4</sup>

Untuk memperjelas keterangan dalam kontrak antara PT Telkom terhadap konsumen seperti yang tersebut diatas, kita bisa melihat pendapat dari Rutten seperti yang didefinisikan oleh Purwahid Patrik :

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 39

<sup>4</sup> Mariam Darus Badruzaman, Aneka Hukum Bisnis, Bandung, Alumni, 1994, hlm. 1

Dalam asas-asas hukum perjanjian yang diatur oleh pasal 1338, angka 3 yakni asas kebebasan berkontrak bahwa orang bebas membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan isi, berlakunya dan syarat-syarat perjanjian, dengan bentuk tertentu atau tidak dan bebas memilih undang-undang mana yang akan dipakainya untuk perjanjian itu.<sup>5</sup>

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menerangkan bahwa apabila segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Ketentuan dari Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata ini diperkuat oleh Pasal 1339 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yakni : suatu perjanjian itu tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara nyata ditegaskan didalamnya, tetapi melainkan pula untuk segala hal yang wajib dilakukan berdasarkan menurut sifat perjanjiannya, berdasarkan kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang.<sup>6</sup>

Dengan adanya kontrak berstandar PT Telkom dapat mencantumkan syarat-syarat sesuai dengan kemauannya. Syarat-syarat ini seringkali memberatkan pihak pelanggan, dalam kewajiban yang dipikul oleh para pelanggan lebih berat jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban yang harus dipikul oleh PT Telkom. Atau dapat juga dengan adanya kontrak standar ini pihak PT Telkom akan menekan sekecil mungkin resiko yang mungkin terjadi dan dapat membebarkannya pada konsumen.

Hal ini sering menimbulkan adanya perselisihan dikemudian hari, karena para konsumen merasa sangat dirugikan hak-haknya yang tidak

---

<sup>5</sup> Purwahid Patrik, Hukum Perdata (perikatan yang lahir dari perjanjian dan UU) Jilid I, jurusan Hukum perdata fakultas hukum UNDIP, semarang, 1988, hlm. 23-24.

<sup>6</sup> Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

diberikan oleh PT Telkom. karena ketidakpuasan ini dapat dilihat adanya jumlah pengaduan yang diterima oleh PT Telkom.

Maka dengan adanya timbul perselisihan antara PT Telkom sehubungan dengan kontrak berlangganan telepon itulah penulisan skripsi ini dipilih dan diberikan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Pelanggan Telepon dalam Perspektif Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah pokok ialah mengenai kontrak berlangganan telepon dengan PT Telkom terhadap konsumen. Permasalahan pokok tersebut dapat dirinci sebagai berikut :

1. Apakah pengaturan akan hak dan kewajiban pelanggan serta pelaku usaha atau PT Telkom dalam ketentuan perjanjian kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi tersebut telah memenuhi prinsip-prinsip dari perlindungan konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian ganti rugi konsumen dalam kasus-kasus yang pernah terjadi sehubungan dengan perlindungan hukum konsumen?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaturan hak dan kewajiban pelanggan serta pelaku usaha atau PT Telkom dalam ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.
- b. Untuk mengetahui penyelesaian ganti rugi konsumen dalam kasus-kasus yang terjadi sehubungan dengan perlindungan konsumen.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi kepentingan ilmu hukum maupun kepentingan praktis sebagai berikut :

### a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, manfaat atau masukan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, dan hukum perlindungan konsumen pada khususnya, terutama mengenai masalah hak-hak konsumen dalam pengguna jasa telepon dengan adanya klausula baku dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.

### b. Kegunaan praktis

- 1) Sebagai bagian informasi bagi masyarakat mengenai ketentuan hukum dan masalah-masalah yang terkait dengan telekomunikasi baik diluar maupun didalam negeri.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan lembaga legislatif dalam rangka penyempurnaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## D. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, dan Kerangka Pemikiran

### 1. Kerangka Teoritis

#### a. Tinjauan Tentang Konsumen, Hukum Konsumen dan atau Hukum Perlindungan Konsumen.

Penggunaan istilah “konsumen” bukanlah suatu hal yang langka dalam masyarakat, tapi sudah tak lazim digunakan istilah konsumen ini merupakan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-

Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia ditempatkan. Namun secara harfiah arti *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen)” setiap orang yang menggunakan barang dan atau jasa. Dengan bertujuan penggunaan barang dan atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>7</sup>

Akan tetapi pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat dapat mengartikan bahwa konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan Hondius maka dapat dibedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.<sup>8</sup>

Berdasarkan beberapa rumusan yang ada, maka konsumen dapat dikelompokan atas 2 (dua), antara lain :<sup>9</sup>

1) Konsumen-Antara

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).

2) Konsumen-Akhir

Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan atau jasa untuk tujuan

---

<sup>7</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Daya Widya, 1999, hlm. 3

<sup>8</sup> Shidarta (Edisi revisi) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm. 3

<sup>9</sup> Az. Nasution, *Log.cit*, hal. 12

memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Menurut dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 ayat (1) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini segala upaya yang memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif dapat ditentukan dalam Undang-undang perlindungan konsumen dan Undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan serta masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik di dalam bidang hukum privat (perdata) dan maupun di bidang hukum publik (hukum pidana dan hukum administrasi negara).<sup>10</sup>

#### **b. Tinjauan tentang Hukum Konsumen dan atau Hukum Perlindungan Konsumen**

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja bahwa hukum konsumen itu yaitu :<sup>11</sup>

Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan atau jasa, antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.

<sup>10</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2007, hlm. 1-2

<sup>11</sup> *ibid.*, hlm. 23

Dalam rangka menciptakan keseimbangan dan memelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat menjadi perikatan yang mengikat para pihak, oleh Kitab Undang-undang Hukum Perdata diberikan asas-asas yang bersifat umum, yang merupakan pedoman atau patokan. asas-asas umum dalam hukum perjanjian itu diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata yaitu :

1) Asas Personalia

Pada pasal 1315 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, menyebutkan :

bahwa pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri. Bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seseorang dalam kapasitasnya sebagai individu.

Bahwa pada ketentuan pasal 1315 menunjuk asas personalia yang menunjukkan bahwa kewenangan bertindak dari seseorang yang membuat atau mengadakan perjanjian. Secara spesifik menunjukkan pada kewenangan yang bertindak sebagai individu pribadi sebagai subjek hukum pribadi yang mandiri, yang memiliki kewenangan bertindak atas nama dirinya sendiri.<sup>12</sup>

2) Asas konsensualitas / Asas Konsensualisme

Konsensualitas/konsensualisme disini pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat secara lisan. Pada prinsipnya perjanjian yang mengikat dan berlaku sebagai perikatan bagi para pihak yang berjanji tidak memerlukan formalitas, walau demikian, untuk menjaga kepentingan pihak debitur (atau yang berkewajiban untuk

<sup>12</sup> Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, Perikatan yang lahir dari perjanjian, PT. RajaGrafindo, Jakarta, 2003, hlm. 14

memenuhi prestasi) diadakanlah bentuk-bentuk formalitas, atau dipersyaratkan adanya suatu tindakan nyata tertentu.<sup>13</sup>

### 3) Asas Kebebasan Berkontrak

Sistem terbuka asas ini memiliki Hukum Perjanjian dan dapat memberikan kebebasan sedemikian rupa sehingga setiap orang berhak dan bebas untuk membuat atau mengadakan perjanjian yang segala sesuatunya sesuai dengan kehendak para pihak yang berjanji.<sup>14</sup>

Berdasarkan teori sistem ini, dapat dirumuskan bahwa sistem hukum perlindungan konsumen adalah kumpulan asas-asas hukum yang merupakan landasan, tempat berpijak diatas mana tertib hukum perlindungan konsumen itu dibangun. Asas-asas dalam hukum perlindungan konsumen itu antara lain :<sup>15</sup>

#### a) Asas Manfaat

Asas manfaat adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

#### b) Asas Keadilan

Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

<sup>13</sup> *ibid*, hlm. 34

<sup>14</sup> I.G.Rai Widjaya, Merancang suatu kontrak (Contract Drafting) edisi revisi, Kesaint Blanc, Bekasi-Indonesia, 2004, hlm. 33

<sup>15</sup> Elsi Kartika Sari & Advendi Simanunsong, Hukum Dalam Ekonomi (Edisi Kedua), Grasindo : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2008, hlm. 160-161

c) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

Untuk mengetahui apakah suatu perjanjian itu terjadi apabila ada perbedaan antara kehendak (*will*) dengan kenyataan (*verklaring*), maka ada 3 teori yang perlu untuk dipahami, yaitu:<sup>16</sup>

- a) Teori kehendak (*wilstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan dengan melukiskan surat.
- b) Teori pengiriman (*verzendtheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima penawaran.
- c) Teori pengetahuan (*vernemingstheorie*) mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima.
- d) Teori kepercayaan (*vertrowenstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

c. Hak dan kewajiban Konsumen

Secara umum hukum perlindungan konsumen dikenal dengan 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :<sup>17</sup>

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan (*the right to safety*);
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);

<sup>16</sup> *Ibid.*,

<sup>17</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, 2009, hlm. 33-36

- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam terselenggaranya hak-hak yang ada maka sebagai konsumen juga harus memenuhi kewajiban-kewajiban dan kewajiban itu antara lain :

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

d. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan pasal 6 dan 7 Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999, hak dan kewajiban pelaku usaha antara lain sebagai berikut :

Hak sebagai Pelaku Usaha antara lain :

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

Kewajiban Pelaku usaha, antara lain :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b) Melakukan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif contohnya pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan, dan pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen;
- d) Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## 2. KERANGKA KONSEPSIONAL

Suatu kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan khusus antara konsep-konsep khusus, yang ingin tau akan diteliti.<sup>18</sup> Dalam penulisan ini yang dimaksud dengan :

---

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, 1986, Jakarta, hlm. 132

Pengertian dari Perlindungan Konsumen menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen menurut Undang-undang perlindungan konsumen pengertian konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak diperdagangkan kembali. Pelanggan adalah para pengguna jasa telekomunikasi yang telah menandatangani surat perjanjian khusus dengan pengelola jasa telekomunikasi, untuk berlangganan sambungan telekomunikasi yang mana formulir kontrak baku tersebut telah dibuat oleh pihak PT. Telkom.

- a. Kontrak berlangganan adalah suatu perjanjian yang ditulis antara pihak Telkom dengan pelanggannya untuk menggunakan jasa telkom, produk Telkom, pemasangan telepon-telepon, serta pengaktifan perangkat dilokasi pelanggan.
- b. Telekomunikasi adalah setiap pemancar, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.
- c. Kontrak baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau jasa perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

## 3. KERANGKA PEMIKIRAN



#### 4. Metode Penelitian Hukum

##### a. Lokasi Penelitian

Penelitian Hukum dilakukan dengan metode penelitian yuridis normatif, Ronny Hanitijo mengemukakan bahwa “Penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian kepustakaan yaitu penelitian terhadap data sekunder.<sup>19</sup> Data sekunder adalah data yang sudah siap didokumentasikan sehingga merupakan data yang sudah siap pakai. Data sekunder yang sudah didokumentasikan yang dapat menjadi bahan-bahan dalam penelitian hukum normatif adalah dokumen-dokumen yang mempunyai kekuatan mengikat, seperti undang-undang, keputusan, vonis, perjanjian pendapat para ahli hukum (doktrin) dan sebagainya. Contoh dari data sekunder disini adalah seperti peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan buku-buku ilmiah.

##### b. Metode Pendekatan

Sebagai penelitian hukum dengan metode penelitian yuridis normatif, pendekatan penelitian yang dipergunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan sejarah (*historical approach*).<sup>20</sup> Penelitian hukum dengan pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan cara memahami, mengungkapkan dan menafsirkan makna norma-norma hukum yang menjadi bahan hukum penelitian.

Penelitian hukum dengan pendekatan sejarah (*Historical approach*) merupakan suatu penelitian asal-usul dan taraf-taraf perkembangan suatu

<sup>19</sup> Hotma P. Sibuea & Herybertus Soekartono, *Metode Penelitian Hukum*, Krakatau Book, Jakarta, 2009, hlm. 79

<sup>20</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana : Jakarta, 2005, hlm. 96

sistem hukum atau undang-undang yang berlaku dalam suatu masyarakat tertentu.<sup>21</sup> Soerjono soekanto mengemukakan “ penelitian sejarah hukum berusaha untuk mengadakan identifikasi penelitian terhadap tahap-tahap perkembangan suatu perundang-undangan.<sup>22</sup>

### c. Bahan Hukum

Penelitian hukum bertujuan untuk mengumpulkan bahan-bahan hukum dengan maksud untuk menjawab masalah hukum yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Bahan-bahan hukum adalah bahan-bahan yang mempunyai kekuatan mengikat dari sudut pandang hukum.<sup>23</sup> Bahan-bahan hukum dapat dibagi atas 3 (tiga) macam jika ditinjau dari sudut kekuatan mengikatnya masing-masing, yaitu:

1) Bahan hukum primer  
yaitu bahan hukum yang mengikat dan terdiri atas Undang-Undang seperti Undnag-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991.<sup>24</sup>

2) Bahan sekunder  
Ialah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku, jurnal ilmiah yang berisi pendapat para pakar hukum.

---

<sup>21</sup> Hotma P. Sibuea & Herybertus Soekartono, *Log.cit*, hlm. 125

<sup>22</sup> *ibid.*,

<sup>23</sup> Hotma P. Sibuea & Herybertus Soekartono, *log.cit*, hlm. 73

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 73

### 3) Bahan hukum tersier

Ialah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti misalnya kamus bahasa, kamus hukum, kamus manajemen, ensiklopedia, dll.

Bahan-bahan hukum yang dikemukakan diatas dapat dibedakan atas dasar kekuatan mengikat masing-masing.<sup>25</sup> Bahkan bahan hukum primer seperti UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri dan sebagainya mempunyai kekuatan hukum yang mengikat yang lebih kuat daripada bahan hukum sekunder dan tersier.

Bahan-bahan hukum sekunder mempunyai kekuatan mengikat yang lebih lemah daripada bahan-bahan hukum primer. Sebab, kekuatan mengikat bahan-bahan hukum sekunder tidak dapat dipaksakan oleh negara seperti halnya bahan-bahan hukum primer. Kekuatan mengikat bahan-bahan hukum sekunder terletak pada sikap penerimaan dan keyakinan akan kebenaran dari pendapat atau teori yang dikemukakan dalam buku-buku ilmiah dan jurnal-jurnal ilmiah tersebut.<sup>26</sup>

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang terlemah kekuatan mengikatnya diantara ketiga bahan hukum. Kekuatan mengikat bahan hukum tersier tidak sama seperti bahan hukum primer yang mengikat atas dasar kekuasaan negara yang dapat memaksakan norma hukum itu kepada setiap orang. Kekuatan bahan-bahan hukum tersier didasarkan pada kesepakatan (konvensi) ataupun hal lain.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 74

<sup>26</sup> *Ibid.*,

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 75

#### d. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan adalah suatu teknik (prosedur) pengumpulan atau penggalian data kepustakaan. Data kepustakaan adalah data yang sudah didokumentasikan sehingga penggalian data kepustakaan tidak perlu dilakukan secara langsung ke masyarakat (lapangan).<sup>28</sup> Akan tetapi dilakukan dimana data kepustakaan itu berada.

#### e. Teknik Pengolahan Bahan Hukum

Pengolahan bahan-bahan hukum dalam rangka penelitian yuridis normatif meliputi berbagai aktivitas intelektual (aktivitas akal budi), sebagai berikut:

- a. Memaparkan hukum yang berlaku
- b. Menginterpretasi hukum yang berlaku
- c. Menganalisa hukum yang berlaku, dan
- d. Mensistematisasi hukum yang berlaku<sup>29</sup>

Dari bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian ditafsirkan dengan cara-cara penafsiran yang ada dalam ilmu hukum. Penafsiran yang ada dalam ilmu hukum antara lain penafsiran gramatikal (penafsiran menurut tata bahasa), penafsiran sistematis, dan penafsiran historis. Penafsiran pada hakikatnya adalah usaha atau aktivitas untuk menetapkan atau menentukan makna atau mengungkap makna yang terkandung dalam norma-norma hukum.<sup>30</sup> Logemann menyatakan “dalam

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm. 76

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 32

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm 34

melakukan penafsiran hukum, seorang hakim wajib untuk mencari maksud dan kehendak pembuat Undang-undang dan tidak dapat melakukan penafsiran terhadap Undang-undang sedemikian rupa sehingga menyimpang dari yang dikehendaki oleh pembuat Undang-undang itu”.<sup>31</sup> Dengan kata lain, seorang penafsir terikat kepada kehendak pembentuk undang-undang.

#### f. Analisa Bahan Hukum

Analisa hukum dalam pengertian Dogmatika hukum adalah suatu aktivitas akal budi yang pada dasarnya bertujuan untuk mengurai norma-norma hukum agar kandungan norma yang terdapat dalam suatu kaidah hukum dapat diketahui.<sup>32</sup> Alat bantu (sarana berpikir ilmiah) yang dapat dipergunakan untuk menganalisis norma-norma hukum adalah logika dan bahasa.<sup>33</sup> Oleh karena itu, dalam Dogmatika Hukum tidak lazim dikenal istilah analisa kualitatif atau analisa kuantitatif. Jadi, tujuan melakukan analisis hukum adalah untuk dapat mengungkapkan kandungan norma hukum sehingga dapat diketahui: kaidah-kaidah hukum yang berisikan suruhan (*gebod*), kaidah-kaidah hukum yang berisikan larangan (*verbod*) atau kaidah-kaidah hukum yang berisikan kebolehan (*mogen*).<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm 35

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm 37

<sup>33</sup> *Ibid.*,

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm 38

Sistematisasi hukum artinya menata norma-norma hukum dalam suatu tatanan atau jaringan yang bersifat koheren (saling meneguhkan) dan sistematis.<sup>35</sup> Beberapa undang-undang dari suatu bidang yang sama atau dari berbagai bidang yang berbeda dapat ditata dalam suatu tatanan sehingga tampak hubungannya.

## 2. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini berpedoman pada buku panduan penulisan skripsi Bidang Hukum Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang meliputi :

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

D. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, dan Kerangka Pemikiran

E. Metode Penelitian

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan Mengenai Tinjauan Umum Tentang Konsumen, Hukum Konsumen dan atau Perlindungan Konsumen, serta menguraikan mengenai Pelanggan Telekomunikasi dan Perjanjian (Kontrak Baku).

---

<sup>35</sup> Ibid.,

### **BAB III HASIL PENELITIAN**

Menjelaskan Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Menguraikan Hak dan Kewajiban Pada Ketentuan Kontrak Berlangganan sambungan Telekomunikasi, Serta Menguraikan Kasus Tagihan Premium Call beserta Menguraikan Penyelesaian Ganti Rugi.

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISA HASIL PENELITIAN**

Menguraikan tentang hak dan kewajiban dan pelaku usaha, dan menguraikan tentang penyelesaian ganti rugi konsumen dalam kasus Tagihan Premium Call (No. Register Pengaduan : 204/T/KAR/YLKI/2003, Tanggal 05 Juni 2003).

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Daftar Pustaka

