

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. ATAS PENGGUNAAN PERJANJIAN BAKU DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Renny Supriyatni  
Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran  
Jl. Dipati Ukur No. 35 Bandung 40132

**ABSTRAK.** Sekarang ini, kebutuhan akan penggunaan barang dan/atau jasa, khususnya jasa telekomunikasi semakin meningkat. Peningkatan kebutuhan itu menuntut pula peningkatan kualitas pelayanan dan tanggungjawab secara hukum dari pelaku usaha. Kenyataannya menunjukkan bahwa pelaku usaha membuat suatu perjanjian baku yang memuat klausul tambahan dengan maksud membatasi tanggungjawabnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan perjanjian baku. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan metode pendekatan yuridis normative yang menitik beratkan penelitian terhadap data kepustakaan atau data sekunder, dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen atas penggunaan perjanjian baku merupakan tanggungjawab mutlak dengan menganut asas pembuktian terbalik. Saran yang diajukan, yaitu kontrak/perjanjian berlangganan sambungan telekomunikasi yang merupakan perjanjian baku perlu segera disesuaikan dan penggantian kerugian kepada konsumen prosesnya dipermudah.

**Kata Kunci:** liability, pelaku usaha, barang dan/atau jasa, perjanjian baku, dan perlindungan konsumen

**THE LIABILITY OF PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. CONCERNING THE USE OF STANDARD CONTRACT RELATED TO THE LAW NUMBER 8 YEAR 1999 CONCERNING CONSUMERS PROTECTION**

**ABSTRACT.** Nowadays, the needs for goods and/or for services, especially telecommunication service has been increasing. This also requires the improvement of quality services and the legal liability system. The facts have indicated that in practice, several producers/business enterprises apply a standard contract containing an exoneration clausal, which aims to limit their liability. This research is conducted to find out to what extent business enterprise should be held liable due to consumers' loss as a result of the application of standard form contract. The research is a descriptive analytical one with juridical normative approach. The data is gathered from library, and is qualitatively analysed. The

result of the research often shows that the business enterpreuner is strict liable on the consumers' lost as a result of the application of standard form contract, it is suggested that the standard contract telecommunication services in subscription should be revised and the payment of compensation to consumers should be simplifid.

**Keywords:** the liability, the business enterprise, goods and/or services, the standard contracty, and consumers protection

## **PENDAHULUAN**

Tujuan negara Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah :

“ ... Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ... ”

Untuk mencapai tujuan tersebut, negara Indonesia melaksanakan pembangunan di berbagai bidang secara bersama oleh masyarakat dan pemerintah. Pelaksanaan pembangunan tersebut harus berlandaskan hukum sebagaimana yang dikehendaki dalam penjelasan Undang-Undang Dasar 1945 dan mengingat negara Indonesia adalah negara hukum yang segala kegiatan masyarakatnya harus dilandasi oleh hukum. Ketentuan hukum tersebut harus mampu mengakomodasi dan mendukung segala kegiatan masyarakat dalam pembangunan. Oleh karena kegiatan masyarakat semakin berkembang secara dinamis, maka hokum pun harus mampu mengantisipasi perkembangan tersebut di masa yang akan dating (Suherman, 2000:1).

Adapun kebijakan pembangunan di bidang ekonomi dalam GBHN 1999 – 2004 diantaranya adalah mengembangkan sistem ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi, nilai-nilai keadilan, kepentingan sosial, kualitas hidup, pembangunan berwawasan lingkungan dan berkelanjutan sehingga terjamin kesempatan yang sama dalam berusaha dan bekerja, perlindungan hak-hak konsumen, serta perlakuan yang adil bagi seluruh masyarakat.

Dengan meluasnya era globalisasi di dunia, mendorong negara-negara untuk melakukan efisiensi perekonomiannya agar kelangsungan peningkatan dan perluasan pembangunan serta peningkatan produktivitas dapat terjamin. Keadaan ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam perdagangan dunia. Para pelaku usaha untuk mencapai tujuannya melakukan berbagai cara bahkan adakalanya termasuk cara yang tidak sehat. Cara-cara yang dilakukan oleh para pelaku usaha ini tidak hanya melibatkan para pelaku usaha sendiri, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat luas yaitu konsumen (Suherman, 2001:4).

Gambaran kedudukan konsumen yang tidak seimbang dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha tersebut, didalam sejarah perkembangannya maka lahir

dasar pemikiran untuk memberikan perlindungan konsumen, diantaranya : (Gunawan, 1999:2-3)

1. Waspadalah konsumen ( *Caveat Emptor atau Let The Buyer Beware* )

Dasar pemikiran ini telah dimulai pada abad pertengahan (*Middle Ages*). Pada masa itu konsumen harus waspada dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, oleh karena konsumen tidak banyak memiliki peluang untuk memilih barang atau jasa yang akan dikonsumsi sesuai dengan selera, daya beli dan kebutuhannya dan konsumen memikul sendiri risiko dari kerugian yang ditimbulkan akibat kerusakan dari produk yang dikonsumsi. Strategi bisnis yang digunakan pelaku usaha berorientasi terutama pada kemampuannya untuk menghasilkan produk (*production oriented /product out*). Pada jaman Renaissance, individualisme tumbuh dan berkembang dasar pemikiran ini semakin kokoh mempengaruhi situasi perdagangan pada masa itu.

2. Waspadalah pelaku usaha ( *Caveat venditor atau Let The Producer Beware*).

Mulai abad ke 19 mulai disadari bahwa *caveat emptor tidak dapat* dipertahankan lagi untuk melindungi konsumen. Hal ini seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi, konsumen mengalami peningkatan daya kritis dalam menjalani kehidupannya, termasuk dalam memilih barang atau jasa yang akan dikonsumsi.

Di dalam kondisi semacam itu, pelaku usaha tidak lagi dapat bertahan pada strategi bisnisnya yang lama dengan risiko barang atau jasa yang ditawarkan tidak laku di pasaran, melainkan harus mengubah strategi bisnisnya ke arah pemenuhan kebutuhan, selera dan daya beli pasar ( *market oriented/market -in* ) Pada masa ini produsenlah yang harus waspada dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa dari konsumen, oleh karena itu dasar pemikiran *caveat emptor* berubah menjadi *caveat venditor*.

Lahirnya undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia telah mengatur hubungan pelaku usaha dengan konsumen dalam kedudukan yang setara /seimbang, terutama dalam hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen. Apabila dicermati perjanjian atau kontrak yang berlaku dibuat dalam bentuk standar (baku). Bentuk perjanjian jenis ini oleh para ahli hukum disebut sebagai kontrak standar atau perjanjian baku. Namun apakah perjanjian baku ini masih dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian yang dibuat atas kesepakatan kedua belah pihak ?.

Perjanjian baku dibuat semula bertujuan untuk efisiensi dan alasan praktis. Misalnya dapat kita lihat perjanjian baku dalam perjanjian kredit perbankan, asuransi, PT.Telkom Indonesia, PDAM, PLN, dan lain sebagainya. Perjanjian-perjanjian tersebut adalah perjanjian baku yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen.

Permasalahan yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana hukum positif mengatur klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha PT.Telkom Indonesia Tbk. dengan konsumen ?;

2. Bagaimana tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang dideritanya apabila pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula baku;
3. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT. Telkom Indonesia terhadap kerugian konsumen atas penggunaan perjanjian baku ?.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perjanjian Baku.**

#### *Pengertian Perjanjian Baku*

Di dalam pustaka hukum ada beberapa istilah Bahasa Inggris yang dipakai untuk perjanjian baku tersebut yaitu "*Standardized Agreement*", "*Standardized Contract*", "*Pad Contract*", "*Standard Contract*", dan "*Contract of Adhesion*". Menurut Mariam Darus B, perjanjian baku adalah perjanjian yang bagian isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Sedangkan menurut *Lenhoff*, perjanjian baku adalah perjanjian dengan ciri-ciri; transaksi dilakukan atas dasar formulir yang distandarisasi; formulir-formulir digunakan untuk memenuhi permintaan akan barang atau jasa secara masal; formulir-formulir dirancang dan ditawarkan kepada umum atau sejumlah orang yang tidak tertentu banyaknya, dan tidak secara perorangan; formulir-formulir dirancang oleh perusahaan-perusahaan dengan bidang usaha yang besar, yang bergerak dalam produksi, distribusi dan pemberian jasa secara masal; setiap "*offeree*" tidak memiliki posisi tawar (*burgaining position*), ia hanya dapat melekatkan diri pada kontrak atau menolak kontrak

Para ahli hukum mencoba merumuskan perjanjian baku, yaitu suatu perjanjian yang hampir seluruh klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Rumusan senada dikemukakan bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang isinya ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis berupa formulir-formulir yang digandakan dalam jumlah terbatas, untuk ditawarkan kepada konsumen tanpa memperhatikan perbedaan kondisi konsumen (Sembiring, 1999).

Menurut Muhamad (1992:6) perjanjian baku disebut juga perjanjian standar, dalam Bahasa Inggris disebut *Standard Contract*. Kata baku atau standar artinya tolok ukur yang dipakai sebagai patokan. Dalam hubungan ini perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Yang dibakukan dalam perjanjian ini ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran.

Di dalam *Black's Law Dictionary* tidak terdapat istilah *standard contract*, melainkan merupakan gabungan kata *Standard* yang berarti "*Stability, general recognition, and conformity to established practice*", dan contoh yang berarti "*An agreement between two or more persons which creates an obligation to do or not to do a particularly thing*" (Black, 1991).

Dari rumusan-rumusan tersebut di atas, tampak bahwa perjanjian baku (*Standard Contract*) sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak. Pada umumnya yang mempersiapkan perjanjian baku ini adalah pihak yang mempunyai kedudukan ekonomis lebih tinggi dibandingkan dengan pihak lawannya. Dalam hal ini pihak yang dimasud adalah pelaku usaha, sehingga pihak lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan; menyetujui atau menolaknya. Adanya unsur pilihan tersebut, oleh sementara pihak boleh dikatakan bahwa perjanjian baku tidak melanggar asas kebebasan berkontrak. Artinya, bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (*leave it*). Itulah sebabnya perjanjian baku ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract* (Shidarta, 2000:120).

#### *Ciri-ciri Perjanjian Baku*

##### a. Format perjanjian dibakukan

Menurut Muhammad (1992) format perjanjian dibakukan artinya sudah ditentukan, sehingga tidak dapat diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak, meliputi: 1). Model perjanjian 2). Rumusan syarat-syarat perjanjian 3). Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh salah satu pihak;

##### b. Salah satu pihak hanya menerima atau menolak

Jika salah satu pihak bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka ditandatangani perjanjian itu.

##### c. Perjanjian baku memiliki efisiensi kepentingan

Kenyataan menunjukkan bahwa kecenderungan perkembangan perjanjian ialah dari lisan ke bentuk tulisan, dari perjanjian tertulis biasa ke perjanjian tertulis yang dibakukan, syarat-syarat baku dimuat lengkap dalam naskah perjanjian, atau ditulis sebagai lampiran yang tidak terpisah dari formulir perjanjian, atau ditulis dalam dokumen bukti perjanjian. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha akan menguntungkan pelaku usaha, berupa (Muhamad:1992) 1). Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga; 2). praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani; 3). Penyelesaian cepat karena salah satu pihak hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya; 4). Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

#### *Syarat-syarat Perjanjian Baku*

Dalam uraian ini, yang dimaksud dengan syarat-syarat perjanjian ialah ketentuan yang wajib dipenuhi oleh pihak-pihak dalam pelaksanaan perjanjian guna mencapai tujuan perjanjian. Syarat-syarat perjanjian meliputi ketentuan-ketentuan mengenai:

a). kewajiban dan hak-hak pihak-pihak; b). wanprestasi; c). akibat wanprestasi; d). tanggung jawab; e). penyelesaian sengketa.

### **Sistem Tanggungjawab dalam Hukum Indonesia.**

#### *Prinsip-prinsip Tanggung Jawab*

Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan arti tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya) (Depdikbud, 1998). Penggunaan sehari-hari kata tanggung jawab cenderung mengartikan dengan kewajiban. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut (Shidarta, 2000): a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas unsur kesalahan; b. Prinsip praduga untuk bertanggung jawab; c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab; d. Prinsip tanggung jawab mutlak; e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip-prinsip tanggung jawab ini sering dipergunakan dalam pengaturan ataupun penyelesaian masalah-masalah, khususnya dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha dan batas dari tanggung jawab tersebut.

#### *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Didasarkan Pada Buku III KUH.Perdata*

Gugatan terhadap pelaku usaha yang dianggap telah merugikan konsumen, dapat didasarkan pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yaitu:

##### *Tanggung jawab Karena Wanprestasi*

##### *Tanggung Jawab Karena Kesalahan*

Tanggung jawab karena kesalahan, dapat didasarkan pada Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1367 KUH.Perdata mengenai perbuatan melawan hukum. Jika konsumen mengajukan ganti kerugian dengan menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*), maka harus dipenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum dan membuktikan kesalahan pelaku usaha.

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang harus dipenuhi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1365 KUH.Perdata, antara lain:

- 1). Perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum
- 2). Adanya Kesalahan.
- 3). Adanya kerugian.
- 4). Adanya ganti kerugian.

#### *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Didasarkan Pada Undang-undang Perlindungan Konsumen*

Masalah tanggung jawab hukum pelaku usaha menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, dapat dijelaskan bahwa secara teoritis, hubungan pelaku usaha dan konsumen memiliki mekanisme sebagai berikut (Gunawan, 1999) :

a. Contractual Liability

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *contractual liability* (*pertanggungjawaban kontraktual*), yaitu tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian /kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.

b . Product Liability

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian ( *no privity of contract*) antara pelaku usaha (produsen barang) dengan konsumen, maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (*pertanggungjawaban produk*), yaitu tanggungjawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (produsen barang) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.

c. Profesional Liability

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur, maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Profesional liability* (*pertanggungjawaban profesional*), yaitu tanggungjawab perdata secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

Pasal 19 UUPK yang bagi produsen barang, juga berlaku bagi pelaku usaha di bidang jasa, yaitu bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan .

### Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, adalah:

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Perlindungan konsumen dalam hal ini maksudnya adalah perlindungan hukum, yaitu jaminan terpenuhinya **kepentingan konsumen**, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Berkaitan dengan hal itu, Sudikno Mertokusumo menyebutkan bahwa (Mertokusumo, 1991:41):

“Hak adalah kepentingan yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Apa yang dinamakan hak itu sah karena dilindungi oleh sistem hukum”

## **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaturan klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha PT. Telkom Indonesia Tbk. dengan konsumen dalam hukum positif.
2. Untuk mengetahui tindakan hukum apakah yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang dideritanya apabila pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula baku.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha PT. Telkom Indonesia Tbk. Terhadap kerugian konsumen atas penggunaan perjanjian baku.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat/kegunaan, baik kegunaan yang bersifat teoretis maupun kegunaan yang bersifat praktis, sebagai berikut: .

1. Kegunaan teoretis yaitu memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen.
2. Kegunaan praktis yaitu sebagai sumber informasi bagi masyarakat umum khususnya pengguna jasa telekomunikasi, akademisi, pemerhati dan pembela perlindungan konsumen, pelaku usaha, pengamat dan praktisi hukum dalam memahami dan memasuki era perdagangan bebas, serta yang langsung menangani masalah-masalah hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
3. Diharapkan menjadi bahan penelitian lebih lanjut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dengan pendekatan yuridis normatif, kemudian dianalisis secara kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Klausula Baku dalam Perjanjian antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.**

Dalam praktik jual beli tidak tertulis selalu dijumpai dalam dokumen jual beli, misalnya "Faktur", klausula yang berbunyi " barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan". Ini dapat dipahami bahwa jika barang yang dibeli dikembalikan berarti pembatalan jual beli, sehingga penjual harus mengembalikan harga pembelian. Hal ini akan merugikan penjual tetapi jika ada alasan, seperti barangnya cacat, rusak, bukan karena kesalahan pembeli, biasanya barang itu dapat ditukar dengan barang lain yang sama (Muhamad, 1992a). Contoh lain adalah ketentuan dari Perusahaan Photo, antara lain : "Film yang tidak diambil dalam waktu 2 bulan, kami tidak bertanggungjawab atas kehilangan/kerusakannya ", "semua hasil cetakan/cuci di luar tanggung jawab kami ", dsbnya.

Berkenaan dengan banyaknya digunakan perjanjian-perjanjian baku di dunia bisnis ialah masalah yang berkaitan dengan pencantuman klausul atau ketentuan

yang secara tidak wajar memberatkan bagi pihak lainnya. Diantara klausul-klausul yang dinilai sebagai klausul yang memberatkan dan yang banyak muncul dalam perjanjian-perjanjian baku adalah yang disebut klausul eksemisi. Untuk istilah klausul eksemisi ini Badruzaman (1981) menggunakan istilah klausul eksonerasi sebagai terjemahan dari istilah Bahasa Belanda *exoneratie clause*. Menurut Sjahdeini (1993), klausul eksemisi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.

Demikian pula ketentuan berupa klausul baku yang terdapat dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang berbunyi: "....., maka TELKOM berhak memutuskan/membatalkan Kontrak ini secara sepihak" (Pasal 2 angka 3 Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi/ KBST). Keadaan ketidakseimbangan pengaturan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam kontrak tersebut di atas, oleh UUPK diatur dalam Pasal 18. Pasal ini pada dasarnya melarang pencantuman *exoneration clauses yang berbentuk klausula baku* di dalam suatu perjanjian standar.

Selanjutnya, Pasal 18 ayat (1) UUPK menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang memuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian. Pasal 18 ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Apabila pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku dengan isi, letak, bentuk seperti yang termuat dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK ini, maka pelaku usaha dapat dikenakan **sanksi perdata** dan juga **sanksi pidana**.

#### *Tindakan Hukum yang Dilakukan Konsumen atas Pelanggaran Pencantuman Klausula Baku oleh Pelaku Usaha*

Dalam hal pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula baku dengan isi, letak, atau bentuk seperti telah diuraikan di atas dalam dokumen atau perjanjian standar (baku) yang dibuatnya, dapat dikenakan sanksi sebagai berikut:

##### *Sanksi Perdata:*

- a. perjanjian standar yang dibuatnya jika digugat oleh konsumen akan berakibat batal demi hukum (*void*), lihat Pasal 18 ayat 3 UUPK;
- b. pelaku usaha yang pada saat ini telah mencantumkan klausula baku, wajib merevisi perjanjian standar yang digunakannya itu agar sesuai dengan UUPK, dengan batas waktu sampai tanggal 20 April 1999 (Pasal 18 ayat 4).

##### *Sanksi Pidana*

Dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) . Lihat Pasal 62 ayat 1 . Selain berlaku ketentuan-ketentuan dari UUPK seperti diuraikan di atas, karena

**Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Renny Supriyatni)**

---

perjanjian baku (standar) pada dasarnya adalah juga perjanjian, maka ketentuan di dalam Buku III KUH.Perdata masih tetap berlaku. Ketentuan-ketentuan yang penting antara lain:

- a. Ketentuan tentang keabsahan suatu perjanjian sebagaimana diatur di dalam Pasal 1320 KUH.Perdata ;
- b. Ketentuan-ketentuan tentang kerugian akibat *breach of contract/non performance* atau *wanprestasi* , sebagaimana diatur oleh Pasal 1243 KUH.Perdata ;
- c. Ketentuan –ketentuan tentang mengikatnya sebuah perjanjian, perjanjian tidak dapat ditarik kembali dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 45, Pasal 47 dan Pasal 48 serta di dalam Penjelasan, konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan tindakan hukum melalui :

1. Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan , yakni dengan cara-cara :
  - a. damai di antara kedua belah pihak ;  
Para pihak yang bersengketa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
  - b. melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai pengawas terhadap pencantuman klausula baku, yakni mediasi, atau konsiliasi atau konsiliasi .

2 . Penyelesaian melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Setelah berlakunya Undang-undang Telekomunikasi yang baru dan Undang-undang Perlindungan Konsumen, mengandung asas pembuktian terbalik dan prinsip strict liability dapat membantu konsumen dalam menuntut ganti kerugian dari PT. TELKOM sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi.

*Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen yang Disebabkan Penggunaan Perjanjian Baku*

Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti kerugian terhadap konsumen muncul karena adanya pelanggaran dari kewajibannya atau pelanggaran terhadap larangan-larangan yang berlaku baginya, sebagaimana telah diatur oleh Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Telekomunikasi. Sebenarnya pelanggaran atau kesalahan yang menimbulkan kerugian dapat dilakukan oleh kedua belah pihak, baik konsumen sebagai Pelanggan maupun oleh PT.TELKOM sebagai pelaku usaha, namun dalam tulisan ini akan difokuskan pada kesalahan atau pelanggaran

yang dilakukan pihak pelaku usaha (PT.TELKOM.Tbk.), baik yang disengaja maupun tidak karena Pelanggan sering dalam posisi yang lemah.

Undang-undang Telekomunikasi mengatur tentang tanggung jawab penyelenggara telekomunikasi, dalam Pasal 15 ayat (1) menyebutkan bahwa:

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

Penjelasan Pasal 15 ayat (1) menegaskan bahwa:

"Ganti rugi oleh penyelenggara telekomunikasi diberikan kepada pengguna atau masyarakat luas yang dirugikan karena kelalaian atau kesalahan penyelenggara telekomunikasi"

Selanjutnya, Pasal 15 ayat (2) Undang-undang Telekomunikasi menyatakan bahwa:

"Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat **membuktikan** bahwa kerugian tersebut **bukan diakibatkan oleh kesalahannya atau kelalaiannya**;

Berdasarkan Pasal 15 ayat (2) tersebut di atas, konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan pelaku usaha, tetapi justru PT.TELKOM sebagai pelaku usaha diberi kesempatan untuk dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Ketentuan Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Telekomunikasi menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bahwa hukum positif mengatur pencantuman klausul baku antara pelaku usaha dengan konsumen dalam suatu perjanjian yang merupakan pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*), yaitu *tanggungjawab* perdata atas dasar perjanjian /kontrak dari pelaku usajha (baik barang maupun jasa). Hal ini diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen.
2. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan pencantuman klausul baku dan menimbulkan kerugian kepada konsumen dapat dikenakan sanksi berupa: sanksi perdata dan sanksi Pidana. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang dideritanya, melalui dua cara yaitu:
  - a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan :
    - 1) damai diantara kedua belah pihak ;
    - 2) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
  - b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

3. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian pelanggan jasa telekomunikasi akibat kesalahan penyelenggara telekomunikasi merupakan **tanggung jawab berdasarkan kesalahan**. Namun dalam hal ini, baik Undang-undang Telekomunikasi maupun Undang-undang Perlindungan Konsumen menganut prinsip **beban pembuktian terbalik**, yaitu pelaku usaha masih diberi kesempatan untuk dapat membuktikan bahwa kerugian bukan disebabkan oleh kesalahannya atau kelalaiannya.

#### **Saran - saran**

1. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (KBST) yang dibuat oleh PT.TELKOM Tbk. merupakan perjanjian baku, yang harus segera disesuaikan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengingat di dalam kontrak tersebut masih mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan atau membatasi tanggung jawab PT.TELKOM.Tbk terhadap Pelanggannya yang jelas merugikan dan bertentangan dengan UUPK.
2. Ganti kerugian salah satu bentuk tanggung jawab PT.TELKOM sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap konsumen/Pelanggannya proses pelaksanaannya dipermudah, agar tidak menyulitkan konsumen untuk menyelesaikannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhamad Abdulkadir (1986). *Hukum Perjanjian. Alumni. Bandung*
- , (1992). *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan. Citra Aditya Bakti. Bandung.*
- Suherman Ade Maman (2001). *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global. Ghalia Indonesia. Jakarta.*
- Black, Henry Cambell, Black's Law Dictionary (1991). West Publishing. Boston. 1991.*
- Depdikbud (1988). *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Jakarta.*
- Gunawan Johannes (1999). *Tinjauan Umum dan Kritis Terhadap Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, YLKI.*
- Badruzaman Mariam Darus (1981). *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia (Kumpulan Pidato Pengukuhan). Alumni. Bandung.*
- Sidharta (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Gramedia. Jakarta.*
- Sjahdeini Sutan Remy (1993), *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia. IBI. Jakarta.*
- Saefullah Wiradipradja E. (1989). *Tanggung Jawab Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional. Libery. Yogyakarta, 1989.*

Sembiring Sentosa (1999). *Pencantuman Asas Kewajaran dalam Kontrak Standar (Perjanjian Baku) Sebagai Salah Satu Upaya Melindungi Konsumen*. *Jurnal Hukum FH-UII* No. 12 Vol.6. Yogyakarta.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No. 3 Tahun 1989 Tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah RI. No. 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Peraturan Pemerintah RI. No. 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.