



## TINJAUAN YURIDIS PEMBERIAN GARANSI BANK UNTUK MENJAMIN PELAKSANAAN KONTRAK KERJA KONSTRUKSI

**Deryan**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Sri Walny Rahayu**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Abstrak** - Perjanjian baku diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (UUPK), Pasal tersebut mengatur tentang larangan pembatasan tanggung jawab di dalam perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang lahir berdasarkan Pasal 1338 Jo Pasal 1337 Jo Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Namun, dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler Telkomsel yang dibuat antara konsumen dan pihak PT Telkomsel terdapat klausula baku yang memuat pembatasan tanggung jawab di dalam Pasal 5 perjanjian tersebut, yang merupakan pelanggaran dari ketentuan Pasal 18 UUPK, yang dimanfaatkan oleh penyedia jasa untuk mengalihkan tanggung jawab dalam perjanjian. Tujuan penulisan artikel ini adalah menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen, dan bentuk-bentuk kerugian serta upaya hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian dalam melakukan perjanjian dengan klausula baku yang di dalamnya terdapat pembatasan tanggung jawab. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah yuridis normatif dan data lapangan sebagai ilmu bantu untuk menjelaskan dan memahami permasalahan berdasarkan realitas yang ada. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perjanjian baku milik PT Telkomsel telah memuat hak dan kewajiban di dalamnya, sehingga dapat menjadi suatu perlindungan hukum bagi konsumen, namun dirasakan tidak cukup karna didalam perjanjian tersebut juga memuat pembatasan tanggung jawab yang terdapat pada Pasal 5 Perjanjian baku milik PT Telkomsel tersebut. Dalam UUPK juga telah mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen pada Pasal 4 dan 5 UUPK. Apabila konsumen tidak mendapatkan haknya sesuai dengan perjanjian, maka konsumen dapat menuntut ganti kerugian. Bentuk kerugian yang dialami konsumen berupa mutu layanan yang tidak memenuhi standar dan kualitas sinyal yang tidak sesuai janji. Kerugian tersebut membuktikan bahwa pihak PT Telkomsel tidak memenuhi kewajibannya dengan baik. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian ada dua cara sesuai Pasal 45 UUPK yaitu melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, namun konsumen tidak menuntut ganti rugi sesuai penjelasan Pasal 19 UUPK untuk mendapatkan hak-haknya kembali, sampai saat ini konsumen hanya melakukan komplain kepada pihak PT Telkomsel. Disarankan kepada pengguna jasa agar memahami terlebih dahulu isi perjanjian yang dibuat agar tidak dirugikan nantinya. Kepada pelaku usaha agar dapat terus meningkatkan kualitas mutu layanannya. Kepada para pihak agar dapat menempuh jalur penyelesaian yang terbaik seperti negosiasi guna menghindari biaya yang dikeluarkan dan waktu yang harus dikorbankan.

**Kata Kunci:** Pembatasan, Kontrak, Konstruksi.

**Abstract** - Standard Contract under Article 18 paragraph (1) of Act No. 8, 1999 on Consumer Protection (UUPK), about the service user's obligations in the contract. Standard contract based on Article 1337 jo Article 1338 jo Article 1339 of the Civil Code. In the contract of Telkomsel service provider and service user there are some illegal of article 18 UUPK that could be detrimental consumers. The purpose of this thesis is to explain the legal protection for consumers, and the forms of loss and legal effort that can be taken if there is a loss in the agreement with a standard clause in which there are limitation of responsibility. This study uses a method that combines juridical normatif and field ressearch to explain and to understand the problems about reality. This research uses statue approach and analytical approach. Based on the results of the research Standard Contract of PT Telkomsel has been include rights and obligations inside, so it can be a Legal Protection for Consumers, but in the contract including exslusion clause in Article 5 of PT Telkomsel Standard Contract's. In UUPK also under Article 4 and Article 5. If the consumers does not get consumers rights, so they can sue for damages. The damages suffered by consumers in the form of quality that does not meet the standard and the quality of signal does not match the promises. It proves that PT Telkomsel does not fulfill it it obligations well. Legal efforts that can be taken by consumers if they get the damages than they have two ways, based on Article 45 UUPK that is through the institution authorized to resolve consumer protection disputes such as Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or through the courts located in the general judicial environment, but the

*consumer does not demand compensation in accordance with Article 19 UUPK to get his rights back, until now the consumer only complains to PT Telkomsel. It is advisable to service users to understand in advance the contents of the agreement made so as not to be harmed later. To business actors in order to continuously improve the quality of service quality. To the parties to take the best possible settlement paths such as negotiations to avoid the costs incurred and the time to be sacrificed.*

**Keywords :** *restrictions, contract, Construction.*

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan telekomunikasi di Indonesia, menyebabkan kebutuhan masyarakat mengenai informasi dengan akses yang mudah semakin meningkat. Hal ini menimbulkan banyaknya alat komunikasi yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Salah satunya alat komunikasi adalah Telepon Selular (ponsel) yang merupakan padanan kata *Handphone* (HP).

PT Telkomsel selaku salah satu provider di Indonesia atau disebut pelaku usaha menyediakan produk antara lain KartuHalo. KartuHalo adalah “kartu pasca bayar terbaik di Indonesia, dengan sinyal yang kuat dan jaringan yang luas”.<sup>1</sup> Konsumen untuk mendapatkan fasilitas produk KartuHalo harus melakukan perjanjian dengan PT Telkomsel. Perjanjian yang ditawarkan kepada konsumen berdasarkan perjanjian baku, yang di dalamnya memuat klausul pengalihan tanggung jawab atau disebut klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab atau pembatasan tanggung jawab adalah klausula yang membebaskan seseorang atau pelaku usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab.

Perjanjian baku yang memuat pembatasan tanggung jawab dalam aplikasi penawaran Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel, diatur oleh Pasal 5 ayat (2) dan (3) Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler Telkomsel.

Ketentuan pembatasan tanggung jawab dalam Pasal 5 ayat (2) dan (3) dalam perjanjian PT Telkomsel itu bertentangan dengan norma dalam Pasal 18 ayat (1) dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Sesuai dengan isi Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”, dari isi Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kebebasan bagi setiap orang untuk membuat perjanjian dengan siapa saja dan tentang apa saja asalkan tidak dilarang oleh hukum, artinya semua ketentuan dalam perjanjian yang telah disepakati para pihak mengikat dan wajib dilaksanakan oleh para pihak yang membuatnya. Oleh karna itu, terdapat asas kebebasan berkontrak di dalam

---

<sup>1</sup> PT Telkomsel, “*KartuHalo*”, TELKOMSEL, < <http://www.telkomsel.com/halo>>, [diakses 31/07/2017].

melakukan perjanjian.

Dalam Pasal 1320 KUHPerdata ditetapkannya syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, ditegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, dari isi Pasal tersebut menjelaskan bahwa di dalam melakukan suatu perjanjian terdapat asas itikad baik. Para pihak dalam perjanjian diharuskan beritikad baik dalam melakukan suatu perjanjian.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, jelas bahwa dalam hal melakukan perjanjian dengan PT Telkomsel untuk berlangganan KartuHalo perlu adanya suatu perlindungan hukum terhadap konsumen, karena dalam hal ini konsumen hanya dimintakan persetujuan terhadap perjanjian baku PT Telkomsel. dalam perjanjian tersebut, isinya telah ditentukan secara sepihak oleh PT Telkomsel dan terdapat pembatasan tanggung jawab didalamnya yang tidak terlalu menguntungkan bagi konsumen bahkan bisa saja merugikan pihak konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif yaitu meneliti bahan kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder tersebut mencakup bahan hukum primer (Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Dasar 1945, peraturan perundang-undangan, bahan hukum yang tidak dikodifikasi, yurisprudensi, dan traktat), bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, dan bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Jenis penelitian ini juga di bantu oleh data lapangan sebagai ilmu bantu untuk menjelaskan dan memahami permasalahan berdasarkan realitas yang ada

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, yaitu dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan yang dibahas. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan analisis, yaitu dengan menganalisis istilah-istilah yang digunakan dalam aturan perundang-undangan serta mengetahui penerapan dalam praktik dan juga di dalam putusan-putusan hukum.

Seluruh data yang diperoleh dari penelitian, baik data sekunder berupa penelitian kepustakaan maupun data primer berupa hasil penelitian di lapangan, dianalisis dengan menggunakan teknik kualitatif yang kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif analitis. Data deskriptif, yaitu memberikan gambaran tentang kenyataan-kenyataan yang ditemukan dalam praktik dengan memaparkan hasil penelitian lapangan yang disertai uraian dasar hukum, kesimpulan serta saran dan seluruh hasil penelitian.<sup>2</sup>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Terhadap Pengguna Jasa Telepon Seluler KartuHalo oleh PT Telkomsel Yang Menggunakan Klausula Baku

Perjanjian baku jasa telepon seluler yang diselenggarakan PT Telkomsel di dalam penelitian ini adalah menganut sistem pasca bayar, Pelanggan menggunakan jasa dahulu baru kemudian membayar sesuai pemakaian. PT Telkomsel juga tidak hanya menyediakan jasa dengan sistem pasca bayar saja, akan tetapi juga terdapat produk lainnya seperti Simpati, As, dan Simpati Loop yang menggunakan sistem membeli jasa layanan melalui *voucher* yang dijual bebas.

Dalam praktik perjanjian tersebut dikenal dengan “Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler Telkomsel” yang melibatkan dua pihak PT Telkomsel sebagai penyedia jasa dan Pelanggan sebagai pengguna jasa.

Delicia dan Desi Aeriani P. menyatakan bahwa pada mulanya ia menjadi pelanggan pada PT Telkomsel dilakukan dengan mengunjungi perwakilan Telkomsel di Banda Aceh dan menyatakan niatnya untuk menjadi pelanggan dan disodori formulir termasuk juga memberikan persyaratan-persyaratan yang harus dibawa saat melakukan pendaftaran. Pengisian formulir harus dengan data yang sebenarnya, pengisian formulir dibantu oleh *Customer Service* PT Telkomsel. Setelah itu maka ia dimintakan untuk menandatangani perjanjian tersebut.<sup>3</sup>

Perjanjian ini berlaku efektif terhitung sejak disetujuinya persyaratan dalam perjanjian milik PT Telkomsel untuk jangka waktu terus menerus sepanjang PT Telkomsel tetap menjalankan usahanya berdasarkan perundang-undangan, kecuali apabila perjanjian ini diakhiri terlebih dahulu. PT Telkomsel akan melakukan aktivasi terhitung sejak perjanjian ini

---

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003, hlm. 3.

<sup>3</sup> Delicia dan Desi Aeriani P., Pengguna Jasa Telepon Seluler KartuHalo Telkomsel Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 28 dan 29 November 2017.

berlaku secara efektif. Ketentuan ruang lingkup perjanjian yang diuraikan tersebut merupakan kewajiban dari PT Telkomsel dalam penyediaan layanan GSM seluler.

Selanjutnya mengenai hak dan kewajiban pelanggan dalam perjanjian dimulai sejak penyediaan data yang benar pada waktu melakukan pendaftaran sebagai pengguna GSM KatuHalo. Hal ini dituangkan dalam Pasal 3 Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler Telkomsel. Berdasarkan isi dari Pasal 3 Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler Telkomsel, dapat dilihat bahwa pengaturan hak dan kewajiban dalam berlangganan jasa telepon seluler dengan menggunakan jasa telepon seluler telah diatur dengan lengkap dalam perjanjian yang berbentuk baku dan dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa, hak dan kewajiban tersebut dapat menjadi suatu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam UUPK juga telah diatur tentang hak dan kewajiban para pihak yang dituangkan dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK.

Dalam praktiknya tetap saja pelanggan merasa dirugikan akibat pelaku usaha dalam hal ini PT. Telkomsel tidak melakukannya, seperti halnya mutu jaringan yang tidak memenuhi syarat. Hal ini sebagaimana diutarakan oleh beberapa pelanggan yang berhasil ditemui, di mana umumnya menyatakan pihak pelanggan kurang puas terhadap layanan yang tidak maksimal seperti gangguan jaringan yang selalu dijadikan alasan apabila konsumen melakukan komplain kepada mereka.

Ketentuan di dalam Pasal 19 UUPK menjelaskan, apabila pelayanan yang tidak memenuhi standar jasa layanan sangat merugikan pihak konsumen sehingga dalam hal ini konsumen yang bersangkutan dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian dan mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana yang dijamin dalam ketentuan perundang-undangan tersebut. Ganti kerugian yang dimaksud adalah bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas pelayanan yang tidak memenuhi standar jasa layanan. Hal tersebut juga harus dibuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen tersebut bukanlah kelalaian/kesalahan pelanggan atau konsumen jasa telekomunikasi dalam melaksanakan kewajibannya.

## **2. Bentuk-Bentuk Kerugian Yang Timbul Dari Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Seluler Milik PT Telkomsel Yang di Dalamnya Terdapat Klausula Pembatasan Tanggung Jawab**

Pembatasan tanggung jawab yang terdapat di dalam Perjanjian Berlangganan Jasa Telekomunikasi Selular Telkomsel ini dapat merugikan pihak konsumen, karena dengan adanya pembatasan tanggung jawab ini maka pihak pelaku usaha telah melepaskan dirinya

dari beberapa tanggung jawabnya. Hal ini jelas bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 UUPK. Dapat disimpulkan bahwa pihak PT Telkomsel telah melakukan perbuatan melanggar hukum.

Hasil penelitian pada beberapa pelanggan pengguna jasa telepon selular KartuHalo terdapat beberapa komplain tentang kerugian yang dialami selama menggunakan jasa layanan telepon seluler tersebut. Adapun jenis komplain dari konsumen berupa mutu layanan yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan seperti halnya kualitas sinyal yang tidak sesuai dengan penawaran awal, dan juga komplain mengenai standar pelayanan lainnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan keterangan dari konsumen pengguna jasa di atas, diketahui bahwa mutu layanan yang tidak sesuai dengan janji merupakan bentuk dari kerugian konsumen di dalam melakukan perjanjian jasa telepon seluler dengan PT Telkomsel. Kerugian-kerugian ini membuktikan bahwa penyedia jasa tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diperjanjikan.

Pihak PT Telkomsel telah memberikan informasi di dalam “Laporan *Quality Of Service* (QoS) Penyelenggaraan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler” yang merupakan informasi tentang laporan terhadap kualitas dan jasa yang di berikan pada periode Juni 2017 sampai Agustus 2017, laporan tersebut mereka susun berdasarkan aturan dan tatacara pengukuran yang terdapat dalam Peraturan Menteri (PM) komunikasi dan informatika Nomor 16 tahun 2013 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Pada Jaringan Bergerak Seluler. Selain informasi tersebut, PT Telkomsel juga memberikan informasi tentang penyelenggaraan jasa internet yang diinformasikan dalam “Laporan *Quality Of Service* (QoS) Penyelenggaraan Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP)” yang mereka susun sesuai dengan Peraturan Menteri (PM) Komunikasi dan informatika Nomor 14/PER/M.KOMIMFO/04/2011 tahun 2011 tentang Standar Kualitas Jasa Internet Teleponi Untuk Kerluan Publik (ITKP).<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Delicia, Desi Aeriani P., dan Marisa Deva H., Pengguna Jasa Telepon Seluler PT Telkomsel Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 25, dan 27 Januari 2018, Banda Aceh.

<sup>5</sup> PT Telkomsel, Laporan *Quality Of Service* (QoS) Penyelenggaraan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler, TELKOMSEL, <<http://www.telkomsel.com/about-us/investor-relations>>, [diakses 12/03/2018].

**Tabel 1.**  
**Laporan *Quality Of Service* (QoS) Penyelenggaraan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler Periode Juni–Agustus 2017**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Pencapaian (nilai)
1	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan tagihan.	0,09%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	96,00%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi <i>charging</i> pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98,75%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	99,59%
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	100,00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 1 bulan.	98,91%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan layanan	Prosentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	0,02%
5	Standar <i>Service Level call center</i> Layanan Pelanggan	Prosentase jawaban operator <i>call center</i> terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	96,85%

Sumber : PT. Telkomsel

Tabel 1 memperlihatkan bagaimana tanggapan dan penanganan pihak PT Telkomsel terhadap laporan dari para konsumen mereka. Dalam tabel tersebut memperlihatkan penanganan pihak PT Telkomsel yang sangat baik terhadap laporan atau komplain dari masyarakat.

Berdasarkan keterangan dari Delicia sebagai konsumen KartuHalo milik PT Telkomsel bahwa selama menggunakan jasa layanan tersebut apabila melakukan komplain terhadap pihak PT Telkomsel tentang layanan jaringan yang tidak baik, maka jawaban

mereka adalah adanya gangguan sinyal.<sup>6</sup> Hal ini juga terjadi terhadap konsumen yang lainnya yang telah berhasil saya temui untuk wawancara.

Berdasarkan keterangan konsumen lainnya bahwa pembayaran bulanannya menjadi sangat besar, sedangkan pengguna yang digunakan dirasakan tidak sebesar biaya bulanannya. Pada saat mendatangi perwakilan Telkomsel di Banda Aceh untuk melihat rincian pemakaian selama 1 bulan terakhir, pihak PT Telkomsel tidak dapat memberikan rincian tersebut.<sup>7</sup> Dari keterangan konsumen ini jelas konsumen ini merasa telah dirugikan oleh pihak PT Telkomsel, dikarenakan konsumen tersebut harus membayar biaya bulanan yang besar jumlahnya akan tetapi ia tidak dapat melihat pengeluarannya secara jelas.

Keterangan-keterangan di atas membuktikan bahwa laporan tentang tanggapan telkomsel yang sangat baik terhadap komplain dari konsumennya tidak dapat dirasakan oleh konsumennya. Hal ini juga membuktikan bahwa pihak PT Telkomsel tidak memenuhi kewajibannya untuk memenuhi layanan jasa secara maksimal

Tindakan yang dilakukan penyedia jasa berupa tidak memenuhi layanan jasa secara maksimal jika dikaitkan dengan Pasal 19 UUPK sebenarnya dapat dituntut oleh pihak pelanggan sebagai konsumen pengguna jasa, namun hingga kini hal tersebut tidak pernah dilakukan karena pihak konsumen pengguna jasa hanya mengajukan komplain dan ingin dengan segera dapat menikmati kembali fasilitas layanan yang mengalami gangguan atau kerusakan sehingga tidak mempersoalkan apakah perjanjian garansi itu berjalan atau tidak.

### **3. Upaya Yang Ditempuh Konsumen KartuHALO dalam Prakteknya Terhadap Kerugian Akibat Adanya Klausula Pembatasan Tanggung Jawab di Dalam Perjanjian Baku Milik Telkomsel**

Prestasi yang tidak terpenuhi di dalam perjanjian akan mengakibatkan terjadinya perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian. Demikian pula dalam Perjanjian Berlanggana Jasa Telekomunikasi Seluler Telkomsel juga menimbulkan adanya ketidakpuasan pelanggan atau konsumen pengguna jasa layanan terhadap layanan sehingga menimbulkan sengketa berupa komplain terhadap mutu jasa layanan yang tidak memenuhi janji. Kondisi ini bila tidak ditanggapi nantinya akan menimbulkan sengketa konsumen.

---

<sup>6</sup> Delicia, Pengguna Jasa Telepon Seluler PT Telkomsel Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 25 Januari 2018, Banda Aceh.

<sup>7</sup> Desi Aeriani P., Pengguna Jasa Telepon Seluler PT Telkomsel Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 25 Januari 2018, Banda Aceh.

Sengketa konsumen yang dimaksud adalah setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia jasa dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. Dalam hal ini sengketa konsumen yang dimaksud adalah akibat kurang maksimalnya layanan jasa telepon selular.

Dalam UUPK, Bab X, diatur mengenai penyelesaian sengketa antara lain: dalam pasal 45 ayat (1) disebutkan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat usaha (penyediaan jasa) melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, meskipun tidak disebut secara jelas tetapi lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Adapun bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui:

a. Cara-cara perdamaian;

Pasal 1851-1864, bab 18 Buku Ketiga KUHPerdara, dapat digunakan sebagai dasar hukum atau setidaknya sebagai pedoman dalam penyelesaian damai. Penyelesaian ini dapat langsung diadakan antara para pihak dan dapat pula dengan menggunakan jalan damai.

Dalam prakteknya penyelesaian yang ditempuh antara PT Telkomsel yang merupakan penyedia jasa sebagai pelaku usaha dengan pelanggan selaku konsumen yang dirugikan akibat penggunaan jasa layanan telepon seluler dilakukan secara langsung dengan tidak melibatkan jasa pihak ketiga.

Pelanggan pengguna jasa dalam hal pelanggan jasa layanan telepon selular PT Telkomsel mendatangi customer service PT Telkomsel dan melaporkan atau mengajukan komplain terhadap permasalahan yang dihadapinya menyangkut jasa layanan. Cara ini dilakukan oleh semua pelanggan yang merasa dirugikan oleh layanan dari PT Telkomsel.<sup>8</sup>

b. Penyelesaian melalui instansi yang berwenang;

Penyelesaian sengketa melalui instansi yang berwenang dapat dengan :

1. Mengadukan atau melaporkan perihal gangguan atas kepentingan konsumen melalui instansi pemerintah terkait, yang berdasarkan instrumen hukum publik mempunyai kewenangan administratif terhadap perusahaan-perusahaan dalam lingkup wewenangnya atau instansi yang berwenang mengusut perilaku yang memuat unsur- unsur tindak pidana;
2. Memasukkan gugatan perdata ganti rugi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar (melawan) hukum, tergantung dari hubungan hukum konsumen dan pelaku perbuatan

---

<sup>8</sup> Delicia, Desi Aeriani P. dan Marisa Deva H., Pengguna Jasa Telepon Seluler PT Telkomsel Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 28,29, dan 30 November 2017.

yang merugikannya, kepada pengadilan negeri yang berwenang (umumnya pengadilan negeri yang mempunyai Wewenang di wilayah tempat tinggal atau domisili tergugat).

Penyelesaian yang ditempuh oleh para pihak dapat juga dilakukan dengan:

1) Penyelesaian dengan cara sukarela;

Termasuk dalam penanggulangan cara ini penyelesaian sengketa secara langsung antara konsumen dengan penyedia barang, dengan atau tanpa perantara lembaga konsumen, penyelesaian dengan membentuk panitia/badan perdamaian (arbitrase) yang terdiri dari Wakil konsumen, Wakil penyedia barang atau jasa dan pihak dari kalangan pemerintah yang terkait (berkaitan) dan atau ahli yang netral.

2) Penyelesaian dengan cara administrasi;

Dalam penanggulangan melalui cara ini, lembaga perlindungan meneruskan pengaduan konsumen yang bersangkutan pada pemerintah, yaitu departement atau pemda yang berwenang yang menangani masalah tersebut.

3) Penyelesaian secara hukum (yudisial).

Penanganan ini diselenggarakan dengan mengajukan kasusnya pada pengadilan yang berwenang. Upaya ini baru diselenggarakan apabila kedua upaya terdahulu tidak membuahkan hasil penyelesaian yang adil dilihat dari sudut perlindungan.<sup>9</sup>

## KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen atau pelanggan telah dimuat di dalam perjanjian berlangganan jasa telepon seluler milik PT Telkomsel. Perlindungan hukum tersebut berupa hak dan kewajiban konsumen atau pelanggan yang dimuat dalam perjanjian jasa telepon selular. Dengan adanya hak dan kewajiban para pihak di dalam perjanjian, maka jelas hak-hak yang harus didapatkan seperti yang tercantum dalam perjanjian yaitu hak untuk menggunakan seluruh jasa telekomunikasi selular yang diberikan oleh Telkomsel sesuai dengan fasilitas yang dimiliki Telkomsel. Dalam UUPK juga telah diatur tentang hak-hak konsumen yang dituangkan dalam Pasal 4 menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan hak atas kenyamanan, mendapatkan jasa sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang dijanjikan, serta mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur. Selain hak konsumen, adanya hak dan kewajiban di dalam perjanjian juga dapat menjelaskan kewajiban-

---

<sup>9</sup> Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara* tanggal 30 November 2017.

kewajiban yang harus dilakukan konsumen sesuai dengan isi perjanjian dan juga sesuai dengan Pasal 5 UUPK.

Bentuk-bentuk kerugian yang timbul dalam perjanjian ini berupa layanan yang tidak memenuhi standar dan mutu jaringan yang tidak sesuai janji. Namun kerugian itu tidak mesti di akibatkan oleh pelaku usaha atau penyedia jasa saja, bisa jadi kerugian itu juga terjadi akibat dari kelalaian/kesalahan konsumen atau pelanggan sendiri.

Upaya yang ditempuh konsumen terhadap mutu jaringan yang tidak sesuai janji dan pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa juga dapat di selesaikan di luar pengadilan seperti yang terdapat pada Pasal 47 UUPK. Untuk saat ini penyelesaian sengketa yang dipilih konsumen untuk memperoleh haknya hanyalah dengan mendatangi maupun menghubungi perwakilan PT Telkomsel di Banda Aceh dan mengajukan komplain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **1. Buku-Buku**

Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003.

### **2. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### **3. Sumber Website**

PT Telkomsel, "KartuHalo", TELKOMSEL, <<http://www.telkomsel.com/halo>> , [diakses 12/03/2018].