

**PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING
TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menempuh Ujian
Sarjana Hukum**

OLEH

**RAHMAD SURYA PAMUNGKAS
50 2013 401**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM
2017**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN



Nama : Rahmad Surya Pamungkas
NIM : 50 2013 401
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

PEMBIMBING

NUR HUSNI EMILSON, SH., Sp.N., MH.


Palembang, 08 Maret 2017

DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI

Ketua : Hj. Alrizah Gusti, SH., M.Hum.

()

Anggota : 1. Reny Okpirianti, SH., M.Hum.

()

2. Mona Wulandari, SH., MH.

()

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



Dr. Hj. SRI SUATMIATI, SH., M.Hum.
NBM/NIDN 79134870006046009

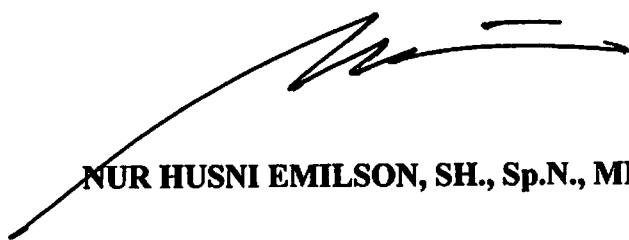
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALĒMBANG
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**N A M A : RAHMAD SURYA PAMUNGKAS
NIM : 50 2013 401
PRODI : ILMU HUKUM
JUDUL : PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING
TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian**

**Palembang, Februari 2017
Dosen Pembimbing**



NUR HUSNI EMILSON, SH., Sp.N., MH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang Strata 1 bagi:

N A M A : RAHMAD SURYA PAMUNGKAS
NIM : 50 2013 401
PRODI : ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM

Dosen Pembimbing,

Diketahui
Wakil Dekan.I,


Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH


Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAHMAD SURYA PAMUNGKAS

NIM : 50 2013 401

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya. Apabila pernyataan keaslian ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, Februari 2017



RAHMAD SURYA PAMUNGKAS

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”

Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, kekeliruan, dan kekhilafan semua ini tidak lain karena penulis adalah sebagai manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan banyak kelemahan, akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan tersebut dapat dilalui oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. ABID DJAZULI, SE., MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Suatmiati, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Wakil Dekan I, II, III dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Bapak Mulyadi Tanzili, SH., MH, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH, selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Kurniati, SH., MH, selaku Pembimbing Akademik pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Ayahanda dan Ibunda, Kakanda dan Adinda, serta seluruh keluarga yang telah banyak memotivasi penulis untuk meraih gelar kesarjanaan ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, akhirnya segala kritik dan saran penulis terima guna perbaikan dimasa-masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2017

Penulis,



RAHMAD SURYA PAMUNGKAS

MOTTO

“Dan janganlah kamu campurkan kebenaran dengan kepalsuan dan kamu sembunyikan kebenaran itu, sedangkan kamu mengetahuinya:

(QS: Al-Baqarah: 42)

Kupersembahkan kepada:

- ~ Ayahanda dan Ibunda yang tercinta**
- ~ Saudara-saudara yang tersayang**
- ~ Sahabat-sahabatku**
- ~ Almamater yang kubanggakan**

ABSTRAK

PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

RAHMAD SURYA PAMUNGKAS

Salah satu perjanjian baku/kalusula baku dapat kita temukan pada rekening telepon. Di Indonesia telepon ditangani oleh pihak Telkom, hal ini menyebabkan suatu tindakan monopoli yang dilakukan oleh Telkom, padahal dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa: Dalam penyelenggaraan telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat diantara penyelenggara telekomunikasi. Namun faktanya pengguna jasa telepon sering kali dirugikan akibat memanfaatkan jasa telepon.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku, dan juga untuk mengetahui dan memahami badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku adalah hak informasi. Namun ada hak-hak yang belum secara optimal mereka peroleh yang justru masih jauh dari harapan, misalnya hak untuk mendapat kenyamanan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapat advokasi dan hak mendapat ganti rugi. Hal ini disebabkan dari konsumen itu sendiri masih belum benar-benar sadar untuk mempertahankan hak-haknya sementara pelaku usaha masih banyak yang melanggar. Badan yang berwenang mengawasi klausula baku adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang secara tegas diatur di dalam Pasal 52 butir c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Pemberlakuan klausula baku dalam rekening telepon.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB. I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	4
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	5
D. Defenisi Konseptual.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perjanjian.....	9
B. Asas-asas Hukum Perjanjian.....	13
C. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian.....	15
D. Pengertian Perjanjian Baku.....	16

E. Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajibannya.....	19
F. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajibannya.....	28
BAB. III. PEMBAHASAN	
A. Hak-hak Yang Sudah Didapat Oleh Konsumen	
Jasa Telepon Dari Klausula Baku.....	34
B. Badan Yang Berwenang Mengawasi	
Pencantuman Klausula Baku.....	47
BAB. IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran-saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau lebih dikenal dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diberlakukan secara efektif satu tahun kemudian (20 April 2000), realitas hak-hak konsumen masih sebatas angan-angan belaka. Harapan konsumen menjadi “Raja” dengan lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hanyalah impian. Kelahiran UUPK yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen, mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, belumlah nampak secara signifikan.

Dari aspek hukum UUPK sudah cukup memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun dalam prakteknya, konsumen sendiri enggan untuk mengajukan tuntutan ganti rugi (gugatan) kepada pelaku usaha, meskipun dirinya telah dirugikan, alasannya sederhana, dikarenakan konsumen tidak mau repot-repot dengan urusan remeh-temeh yang prosesnya sangat rumit. Sikap konsumen seperti inilah yang memberi peluang kepada pelaku usaha untuk bertindak curang dan cenderung melemahkan kedudukan konsumen. Disisi lain, pada kenyataannya pelaku usaha belum banyak yang mengimplementasikan aspek-aspek hukum

perlindungan konsumen dalam usahanya, atau boleh dibilang belum memenuhi dan melaksanakan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UUPK.

Dalam praktek dunia usaha juga menunjukkan bahwa kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dan/atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih “dominan” dari pihak lain. Dikatakan bersifat “baku” karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lain. Tidak adanya pilihan hukum bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini cenderung merugikan pihak yang “kurang dominan” tersebut. Terlebih lagi dengan sistem pembuktian yang berlaku di negara Indonesia saat ini, jelas tidaklah mudah bagi pihak yang cenderung dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan saat dibuatnya perjanjian baku tersebut atau klausula baku yang termuat dalam perjanjian yang ada.¹

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) serta tidak “berbentuk” sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001, hlm. 53

Salah satu perjanjian baku/kalusula baku dapat kita temukan pada rekening telepon. Di Indonesia telepon ditangani oleh pihak Telkom, hal ini menyebabkan suatu tindakan monopoli yang dilakukan oleh Telkom, padahal dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dijelaskan bahwa: “ Dalam penyelenggaraan telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat diantara penyelenggara telekomunikasi”. Namun faktanya pengguna jasa telepon sering kali dirugikan akibat memanfaatkan jasa tersebut.

Beberapa waktu yang lalu ada kasus konsumen mengeluhkan biaya tagihan telepon yang sangat besar *party line* (hiburan langsung dan bebas) dan jasa *premium call* (tarif hemat bertelepon). Jasa *premium call* berawal dari tayangan aneka kuis di beberapa stasiun televisi swasta, yang biasanya berlangsung kurang lebih 30 detik. Untuk dapat mengikutinya peserta harus memutar nomor telepon 1809XXXXXX (tarif pulsa nomor tersebut, bukanlah tarif berdasarkan SLI atau SLJJ, namun tarif Premium). Informasi nomor telepon dan hadiah yang diperebutkan dibuat sedemikian jelasnya, namun informasi mengenai “tarif pulsa” tercetak sangat kecil dan kemungkinan tidak terbaca oleh pemirsa. Tarif pulsa yang berlaku sangat bervariasi dari mulai Rp 150,- hingga Rp 300,- per 5-6 detik. Akibatnya para konsumen menanyakan via telepon mengapa rekening telepon pada kolom Japati (jaringan pintar teknologi informasi) tercetak biaya untuk *Premium Call* (termasuk layanan Japati) sangat besar, padahal konsumen merasa tidak pernah ikut menggunakan fasilitas tersebut.

menanggapi hal tersebut pihak Telkom tidak mau tahu, konsumen tetap harus membayar tagihannya dan hanya menyarankan untuk memblokir line interlokal.²

Fenomena seperti ini disatu pihak bermanfaat bagi konsumen karena semakin terbukanya sarana kebebasan untuk berkomunikasi tanpa batas. Akan tetapi disisi lain kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan dari pihak konsumen yaitu konsumen tidak mengerti akan hak-haknya sebagai konsumen, selain itu produsen (pelaku usaha) pada dasarnya hanya mementingkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Ketidak mampuan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan. Pada umumnya pelaku usaha hanya memberikan informasi yang semu kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari apa yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian lebih dengan judul: "PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"

B. Permasalahan

Adapun yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Hak-hak apa saja yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku ?

²*Tagihan Telepon Membengkak*, <http://www.tempointeraktif.com/korantempo/new/2003/3/31/konomi%20bisnis20bisnis/19.html>. Akses tanggal 25 Januari 2017

2. Badan apakah yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku ?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan

Ruang lingkup penelitian terutama dititik beratkan pada penelusuran terhadap pemberlakuan klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanpa menutup kemungkinan menyinggung pula hal-hal lain yang ada kaitannya.

Tujuan penulisan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku;
2. Untuk mengetahui dan memahami badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku.

Hasil penelitian ini dipergunakan untuk melengkapi pengetahuan teoritis yang diperoleh selama studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang dan diharapkan bermanfaat sebagai tambahan informasi bagi ilmu pengetahuan, khususnya hukum perdata, sekaligus merupakan sumbangan pemikiran yang dipersembahkan kepada almamater.

D. Defenisi Konseptual

Defenisi konseptual merupakan pengertian dasar dalam suatu penulisan yang memuat istilah-istilah, batasan-batasan serta pembahasan yang akan dijabarkan dalam penulisan karya ilmiah. Agar tidak terjadi kesimpangsiuran penafsiran serta untuk mempermudah pengertian, maka uraian di bawah ini akan

dikemukakan penjelasan dan batasan-batasan yang berkaitan dengan judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan dan tidak untuk diperdagangkan. (Pasal 1 angka 2 UU No. 8 tahun 1999).
2. Perjanjian adalah: suatu hubungan hukum mengenai benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap untuk melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.³
3. Perjanjian baku ada apabila hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja “mengikat diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu adalah “saling mengikatkan diri”. Jadi ada consensus antara kedua belah pihak.⁴

E. Metode Penelitian

Selaras dengan tujuan yang bermaksud menelusuri prinsip-prinsip hukum, terutama yang bersangkutan paut dengan pemberlakuan klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka jenis penelitiannya adalah penelitian hukum *normatif* yang bersifat *deskriptif* (menggambarkan) dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesa.

³R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1983, hlm. 8

⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 224

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data sekunder dititik beratkan pada penelitian kepustakaan (*library research*) dengan cara mengkaji:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat seperti undang-undang, peraturan pemerintah dan semua ketentuan peraturan yang berlaku
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum seperti hipotesa, pendapat para ahli maupun peneliti terdahulu yang sejalan dengan permasalahan dalam skripsi ini
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus bahasa, ensiklopedia dan lainnya.

Teknik pengolahan data

Setelah data terkumpul, maka data tersebut diolah guna mendapatkan data yang terbaik. Dalam pengolahan data tersebut, penulis melakukan kegiatan *editing*, yaitu data yang diperoleh diperiksa dan diteliti lagi mengenai kelengkapan, kejelasan dan kebenarannya, sehingga terhindar dari kekurangan dan kesalahan.

Analisa data

Analisa data dilakukan secara *kualitatif* yang dipergunakan untuk mengkaji aspek-aspek *normatif* atau *yuridis* melalui metode yang bersifat *deskriptif analitis* yang menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan

menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang bersifat umum.⁵

F. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan buku pedoman penyusunan skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, penulisan skripsi ini secara keseluruhan tersusun dalam 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab. I. Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang, permasalahan, ruang lingkup dan tujuan, depenisi konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab. II. Tinjauan pustaka, memaparkan tinjauan pustaka yang menyajikan mengenai pengertian perjanjian, asas-asas hukum perjanjian, syarat-syarat sah nya perjanjian, pengertian perjanjian baku, pengertian konsumen hak dan kewajibannya, pengertian pelaku usaha hak dan kewajibannya.

Bab. III. Pembahasan, yang berisikan paparan tentang hasil penelitian secara khusus menguraikan dan menganalisa permasalahan yang diteliti mengenai Hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku, dan juga mengenai badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku.

Bab. IV. Penutup, pada bagian penutup ini merupakan akhir pembahasan skripsi ini yang diformat dalam kesimpulan dan saran-saran.

⁵Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 129

BAB. II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perjanjian

Kata “perikatan” merupakan terjemahan dari bahasa Belanda “*verbinten*”, yang diartikan adalah hubungan yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak satu berhak atas satu prestasi dan pihak lain wajib memenuhi prestasi itu”.⁶

Dalam sistematika Kitab Undang-undang Hukum Perdata, hukum perjanjian merupakan bagian dari hukum perikatan yang diatur dalam buku III dengan judul “*van verbintenissen*”. Penggunaan istilah perjanjian dalam sistematika tersebut dimaksudkan sebagai terjemahan istilah “*overeenkomst*”, walaupun belum ada kesepakatan antara sarjana hukum Indonesia untuk menterjemahkan ke dalam istilah perjanjian atau persetujuan.⁷

Menurut R. Subekti, peristilahan perjanjian dan persetujuan tersebut menunjuk pada pengertian yang sama, karena baik dalam perjanjian maupun persetujuan terdapat dua pihak yang setuju untuk melakukan sesuatu.⁸

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, merumuskan pengertian perjanjian yang diistilahkan dengan persetujuan sebagai terjemahan dari *overeenkomst*, yang diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yaitu: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang lain atau lebih”. Tetapi dalam perkembangannya ketentuan yang ada dalam Pasal 1313 KUH Perdata ini kurang

⁶Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III (Hukum Perikatan Denga Penjelasan)*, Alumni, Bandung, 1983, hlm. 1

⁷Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1983, hlm. 8

⁸R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1991, hlm. 1

begitu memuaskan dan masih terdapat kelemahan-kelemahan seperti diuraikan berikut:⁹

1. Hanya menyangkut sepihak saja

Hal ini diketahui dari perumusan “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Kata kerja “mengikatkan” sifatnya hanya datang dari satu pihak saja dari kedua belah pihak, seharusnya perumusan itu “saling mengikatkan diri”, jadi ada *consensus* antara pihak-pihak.

2. Kata perbuatan mencakup juga tanpa *consensus*

Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan pelaksanaan tugas tanpa kuasa (*zaakwarneming*), tindakan melawan hukum (*onrevhtmatigedaad*) yang tidak mengandung *consensus*. Seharusnya dikapai kata “persetujuan”

3. Pengertian Perjanjian terlalu luar

Pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas karena mencakup juga pelangsungan perkawinan, janji kawin, yang diatur dalam lapangan hukum keluarga. Padahal yang dimaksud adalah hubungan antara debitur dan kreditur dalam lapangan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dikehendaki oleh buku III KUH Perdata sebenarnya hanyalah perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan perjanjian yang bersifat personal

⁹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1992, hlm. 77-78

4. Tanpa menyebut tujuan

Dalam perumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga para pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut di atas, Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa perjanjian merupakan suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan hukum harta kekayaan. Lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur sari suatu perjanjian, yaitu:¹⁰

1. Adanya pihak-pihak, sedikitnya dua orang

Pihak-pihak ini disebut sebagai subjek perjanjian. Subjek perjanjian ini dapat berupa manusia pribadi (*natuurlijk persoon*) dan badan hukum (*recht persoon*). Subjek perjanjian ini harus mampu atau wenang melakukan perbuatan hukum, seperti yang ditetapkan di dalam undang-undang.

2. Adanya persetujuan antara pihak-pihak

Persetujuan ini ditujukan dengan penerimaan tanpa syarat atas suatu tawaran. Apa yang ditawarkan dan dirundingkan umumnya mengenai syarat-syarat dan mengenai objek perjanjian dan oleh pihak yang satu diterima oleh pihak yang lainnya. Dengan disetujui oleh masing-masing pihak, maka timbullah persetujuan yang merupakan syarat sah perjanjian

¹⁰*Ibid*, hlm. 78-79

3. Adanya tujuan yang akan dicapai

Tujuan mengadakan perjanjian terutama untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak itu, kebutuhan tersebut hanya dapat terpenuhi bila mengadakan perjanjian dengan pihak lain. Tujuan itu sifatnya tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan tidak dilarang oleh undang-undang

4. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan

Adanya persetujuan ini, maka timbulah kewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi. Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian, misalnya pembeli berkewajiban membayar harga dan berhak untuk menerima barang, sedangkan penjual berkewajiban menyerahkan barang

5. Adanya bentuk baru

Bentuk dari perjanjian ini perlu ditentukan, karena ada ketentuan undang-undang yang menyatakan bahwa suatu perjanjian merupakan kekuatan mengikat dan kekuatan bukti dengan bentuk tertentu yang biasanya tertulis berupa akta. Perjanjian dapat juga dibuat secara lisan atau dengan kata-kata yang tidak dituangkan dalam bentuk tulisan yang maksud dan tujuan dapat dipahami oleh pihak-pihak, terkecuali pihak-pihak menghendaki agar dibuat secara tertulis

6. Ada syarat-syarat tertentu

Syarat-syarat tertentu ini sebenarnya sebagai isi perjanjian, karena dari syarat-syarat itulah dapat diketahui hak dan kewajiban pihak-pihak.

Syarat-syarat ini biasanya terdiri dari syarat pokok yang akan menimbulkan hak dan kewajiban pokok, misalnya mengenai harganya, barangnya, dan juga ada sebagai syarat pelengkap atau tambahan, misalnya mengenai cara pembayaran, cara penyerahan dan lain-lain.

Bila kita lihat hal-hal tersebut di atas, timbul berbagai pengertian perjanjian yang dikemukakan oleh beberapa sarjana hukum, antara lain:

- a. Prof R. Wirjono Prodjodikoro, berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.¹¹
- b. J. Satrio, berpendapat bahwa perjanjian merupakan sekelompok sekumpulan perikatan yang mengikat para pihak dan perjanjian yang bersangkutan.¹²
- c. M. Yahya Harahap, berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak satu pihak untuk memperoleh prestasi sekaligus mewajibkan pihak lain untuk menunaikan prestasi.¹³

B. Asas-asas Hukum Perjanjian

Di dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas sebagai berikut:¹⁴

1. Asas kebebasan berkontrak

¹¹R. Wirjono Prodjodikoro, *Op. Cit*, hlm. 9

¹²J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 4

¹³M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 6

¹⁴Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit*, hlm. 108

Asas ini berarti bahwa setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja walaupun belum atau tidak diatur dalam undang-undang, akan tetapi keberlakuan asas ini tetap dibatasi oleh tiga hal yaitu tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum serta tidak bertentangan dengan kesusilaan seperti yang tercantum dalam Pasal 1337 KUH Perdata

2. Asas kepercayaan

Asas ini berarti bahwa dalam suatu perjanjian harus ada unsur kepercayaan antara kedua belah pihak

3. Asas kekuatan mengikat

Asas ini berarti bahwa terikatnya para pihak dalam perjanjian tidak hanya terbatas pada hal-hal yang diperjanjikan, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang tidak bertentangan dengan kebiasaan, kepatutan serta moral

4. Asas persamaan hak

Asas ini menempatkan para pihak dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa, kepercayaan, kekuasaan, jabatan, dan lain-lain. Masing-masing pihak harus menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan.

5. Asas keseimbangan

Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara para pihak dalam arti pihak yang berhak untuk menuntut prestasi dan pihak yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi

6. Asas moral

7. Asas kepatutan

8. Asas kebiasaan.

C. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian

Suatu perjanjian dianggap sah apabila perjanjian itu telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang. menurut Pasal 1320 KUH Perdata, syarat-syarat sahnya perjanjian adalah:¹⁵

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Pada dasarnya perjanjian yang timbul itu sudah dilahirkan sejak tercapainya kesepakatan. Sebagai tolok ukur untuk memenuhi adanya kesepakatan harus berpedoman pada ketentuan Pasal 1321 KUH Perdata yang menyatakan: “tiada kesepakatan yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kehilafan, atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan”,

Selain kesepakatan dalam suatu perjanjian tidaklah boleh didasari paksaan dan kekeliruan, juga karena penipuan yang terjadi jika salah satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan palsu atau tidak benar disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lain supaya memberikan persetujuan (Pasal 1328 KUH Perdata):

2. Cakap untuk membuat sesuatu perjanjian

Pengertian cakap menurut hukum adalah orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya. Pada Pasal 1320 KUH Perdata dirumuskan orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah:

- a. Orang-orang yang belum dewasa

¹⁵R. Subekti, *Op. Cit*, hlm. 17

- b. Mereka yang ditaurh di bawah pengampuan
- c. Orang-orang prempuan, dalam hal-hal yang diterapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat persetujuan-persetujuan tertentu.

3. Mengenai suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu merupakan hal pokok (objek) perjanjian mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban (prestasi) kedua belah pihak yang terikat dalam perjanjian.

4. Suatu sebab (*causa*) yang halal

Sebab (*causa*) yang dimaksudkan bukanlah sebab dalam arti yang mendorong orang untuk membuat perjanjian, melainkan dalam arti isi perjanjian itu sendiri yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak.

D. Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda, yaitu: “*Standard Voor Warden*”. Di luar negeri belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang digunakan untuk perjanjian baku. Kepustakaan Jerman mempergunakan istilah “*Allgemeine Geshafll Beginden*”, “*Standard Conditionen*”. Hukum Inggris menyebutnya “*Standard Contract*”, saya mencoba menterjemahkannya dengan istilah “Perjanjian Baku”, baku berarti patokan, ukurannya, patokannya, standarnya, sehingga memiliki arti tetap yang dapat menjadi pegangan umum.¹⁶

¹⁶Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 46

Latar belakang timbulnya perjanjian karena keadaan ekonomi. Perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah baik karena posisinya, karena ketidaktahuannya hanya menerima apa yang disodorkan. Dengan penggunaan perjanjian baku ini, maka pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu pemakaian perjanjian baku menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat.¹⁷

Beberapa ahli mencoba memberikan defenisi mengenai perjanjian baku, diantaranya adalah:¹⁸

1. Hondius merumuskan: "Perjanjian baku adalah konsep perjanjian tertulis disusun membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan kedalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu"
2. Droorlever Fortuijin menyatakan: "Perjanjian yang bagian pentingnya dalam susunan perjanjian"
3. Abdulkadir Muhammad menyatakan: "Perjanjian baku adalah hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja "mengikat diri", sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya rumusan itu ialah "saling mengikatkan diri". Jadi ada consensus antara kedua belah pihak"
4. Mariam Darus Badruzaman: "Perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir"
5. Sutan Remi Sjahdeni menyatakan: "Perjanjian baku adalah sebagai perjanjian yang hampir semua klausula-klausulanya dibakukan oleh"

¹⁷*Ibid*, hlm. 46

¹⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 224

masyarakat pemakaiannya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai untuk merundingkan atau meminta perubahan.

Perjanjian baku dapat dibedakan dalam tiga jenis, yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif
2. Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah, ialah perjanjian baku yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agrarian, lihatlah misalnya formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1997, No 104/Dja/1997, yang berupa antara lain akta jual beli, model 1156727, akta hipotek model 10450555, dan sebagainya
3. Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan notaries atau advokat terdapat perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaries atau advokat yang bersangkutan. Di dalam bidang kepustakaan Belanda, jenis ini disebut *contract* model.

¹⁹Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit*, hlm. 49-50

E. Pengertian Konsumen, Hak Dan Kewajibannya

Sebagai suatu konsep “konsumen” telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilanannya. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan kepada konsumen. Di samping itu telah pula berdiri organisasi konsumen internasional, yaitu International Organization of Consumer Union (IOCU). Di Indonesia telah pula berdiri berbagai organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris, Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dari posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. begitu pula kamus Bahasa Inggris-indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁰

Az Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial)
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).²¹

²⁰AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 3

²¹*Ibid*, hlm. 13

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu dipasar industri atau pasar produsen.

Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.

Unsur untuk membuat barang/jasa lain dan/atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok, antara konsumen antara (produk capital) dan konsumen akhir (produk konsumen) yang penggunaannya bagi konsumen akhir adalah untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Unsur inilah yang pada dasarnya merupakan beda kepentingan masing-masing konsumen yaitu, penggunaan sesuatu produk untuk keperluan atau tujuan tertentu yang menjadi tolok ukur dalam menentukan perlindungan yang diperlukan.

Sedangkan pengertian konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat dilihat di dalam Pasal 1 ayat (2) yakni: "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Unsur-unsur defenisi konsumen adalah:²²

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah "orang" sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*recht persoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk "pelaku usaha" dalam Pasal 1 angka 3, yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* di atas, dengan menyebutkan kata-kata "orang perseorangan atau badan usaha". Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseroangan. Namun konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas dari pada badan hukum.

UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata "produse" sebagai lawan kata "konsumen". Untuk itu, digunakan kata "pelaku usaha" yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminology lain yang lazim diberikan. Bahkan untuk kasus-kasus yang spesifik seperti dalam kasus periklanan, pelaku usaha ini juga mencakup perusahaan media, tempat iklan itu ditayangkan.

²²Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 4-9

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).

Sebagai ilustrasi dari uraian itu dapat diberikan contoh berikut, seseorang memperoleh paket hadiah atau parcel pada hari ulang tahunnya. Isi paket makanan dan minuman kaleng yang dibeli si pengirim dari pasar swalayan.

Pertanyaannya apakah penerima paket seorang konsumen juga. Jika ia menggugat pasar swalayan itu, apakah ada dasar gugatan yang cukup kuat baginya. Hal ini patut dipertanyakan. Jika menggunakan prinsip *the privity of contract* tentu tidak ada hubungan kontraktual antara penerima hadiah dan pihak pasar swalayan karena si pembeli parcel ialah orang lain. Dengan demikian UUPK sudah selayaknya meninggalkan prinsip yang sangat merugikan konsumen.

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*bayer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam penggunaan.

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. Dewasa ini sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dahulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen. Istilahnya *product knowledge*. Untuk itu dibagikan sample yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjualbelikan. Orang yang mengkonsumsi sample juga merupakan konsumen. Oleh karena itu, wajib dilindungi hak-haknya.

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminology tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam pandangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur uang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarga), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan

mahluk hidup lain) juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

Selanjutnya berkaitan dengan hak-hak konsumen, secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²³

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Namun tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian, YLKI misalnya

²³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 30

memutuskan untuk menambah satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perindungan Konsumen, adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelakunusaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelakun usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negative persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan

bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan tidak secara jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi “persaingan curang” (*unfair competition*).²⁴

Dalam hukum positif Indonesia, masalah persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada Pasal 382 bis Kitab Undang-undang Hukum Pidana. Selanjutnya sejak 5 Maret 2000 diberlakukan juga Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Ketentuan-ketentuan ini sesungguhnya diperuntukkan bagi sesama pelaku usaha, tidak bagi konsumen langsung. Kendati demikian, kompetisi tidak sehat diantara mereka pada jangka panjang pasti berdampak negatif tidak sehat diantara mereka pada jangka panjang pasti berdampak negatif bagi konsumen karena pihak yang dijadikan sasaran rebutan adalah konsumen itu sendiri. Disini letak arti penting mengapa hak ini perlu dikemukakan, agar tidak berlaku pepatah, dua gajah berkelahi, pelanduk mati ditengah-tengah.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

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

²⁴*Ibid*, hlm. 32

F. Pengertian Pelaku Usaha, Hak Dan Kewajibannya

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah: “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelakun usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.

Kajian atas perlindungan terhadap terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” meliputi:²⁵

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka adarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Selanjutnya Pasal 3 ayat (2) *Direktive* menyebutkan bahwa: siapa pun yang mengimpor suatu produk kelingkungan EC adalah produsen. Ketentuan ini sengaja dicantumkan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan harus menggugat produsen asing (yang pusat kegiatannya) di luar lingkungan EC.

²⁵*Ibid*, hlm. 41

Ketentuan ini mengharuskan importir yang mengimpor barang dari eksportir bahwa pihak eksportir bertanggung jawab sepenuhnya atas barang yang dimasukkan EC. Lebih lanjut lagi, pedagang/penyalur yang mengedarkan barang yang tidak jelas identitas produsennya, bertanggung jawab atas barang tersebut. Demikian pula tanggung jawab penyalur/pedagang ini timbul atas barang yang diimpor dari negara ketiga, tapi tidak jelas importirnya.

Sebagian besar negara EC, telah meratifikasi konvensi tentang yurisdiksi, sehingga berdasarkan Pasal 5 ayat (3) konvensi ini, gugatan atas *product liability* dapat diajukan ke pengadilan yang yurisdiksinya meliputi tempat timbulnya kerugian.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:

- (1) produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan
- (2) cacat timbul di kemudian hari
- (3) cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen
- (4) barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi
- (5) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Di Amerika Serikat, faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:

- (1) kelalian si konsumen penderita
- (2) penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produksi dibuat (*unforeseeable misuse*)
- (3) lewatnya jangka waktu penuntutan (*statute of limitations*) yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 (sepuluh) tahun sejak barang diproduksi
- (4) produk pesanan pemerintah pusat (*federal*)

- (5) Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh produsen lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).²⁶

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

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

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. 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.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan bertitikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

²⁶*Ibid*, hlm. 42

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatannya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan bertitikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²⁷

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yang memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang akan sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada

²⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 54-55

umumnya hanya meninjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.

Peringatan ini sangat penting dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu insktuksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedang peringatan dirancang untuk menjamin keamanan penggunaan produk. Peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan pelengkap dari proses produksi. Peringatan yang diberikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan dengan keamanan suatu produk. Dengan demikian pabrikan (produsen pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen). Hal ini berarti bahwa tugas produsen pembuat tersebut tidak berakhir hanya dengan menempatkan suatu produk dalam sirkulasi. Produk yang dibawa ke pasar tanpa petunjuk cara pemakaian dan peringatan atau petunjuk dan peringatan yang sangat kurang/tidak memadai menyebabkan suatu produk dikatagorikan sebagai produk yang cacat instruksi. Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya “simpan di luar jangkauan anak-anak” dan berlaku pula terhadap peringatan mengenai efek samping setelah pemakaian suatu produk tertentu. Peringatan demikian maupun petunjuk-petunjuk pemakaian harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai.

Selain peringatan, instruksi yang ditujukan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau

petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi produsen agar produknya tidak dianggap cacat (karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai). Sebaliknya konsumen berkewajiban untuk membaca, atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

BAB. III

PEMBAHASAN

A. Hak-hak Yang Sudah Didapat Oleh Konsumen Jasa Telepon Dari Klausula Baku

Hak konsumen baik pengguna jasa ataupun barang diatur dalam Pasal 4

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi atau jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara banar
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak-hak di atas berlaku pula terhadap pengguna jasa telepon. Sedangkan klausula baku yang terdapat dibalik rekening pembayaran telepon sehubungan dengan pembayaran telepon adalah sebagai berikut:

1. Masa pemakaian telepon adalah 1 (satu) bulan takwin yaitutanggal 1 sampai dengan akhir suatu bulan
2. Masa pembayaran adalah dari tanggal 6 sampai tanggal 20 bulan berikutnya
3. Pelunasan setelah tanggal 20 masa pembayaran dikenakan denda:
 - a. Keterlambatan 1 s.d 10 hari, denda Rp 5.000,- tida diisolir
 - b. Keterlambatan 11 s.d 40 hari, denda 20 % dari total tagihan, minimal sebesar Rp 10.000,- dan pada saat keterlambatan tersebut telepon diisolir *outgoing* (tidak dapat memanggil)

- c. Keterlambatan 41 s.d 70 hari, denda 5 % dari total tagihan, minimal sebesar Rp 15.000,- dan pada keterlambatan tersebut telepon diisolir *outgoing* (tidak dapat memanggil)
 - d. Keterlambatan 71 s.d 3 bulan, denda 50 % dari biaya pasang baru, status telepon diisolir total.
 - e. Keterlambatan lebih dari 3 bulan dikenakan biaya pasang baru dan status telepon dicabut serta wajib melunasi seluruh tunggakan yang ada.
4. Untuk mengetahui besarnya rekening tagihan telepon sebelum melakukan pembayaran, silahkan menghubungi 108.

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa hanya beberapa hak saja yang telah diperoleh konsumen pengguna jasa telepon dalam memberlakukan klausula baku di rekening telepon. Masalah informasi yang benar, jelas dan jujur merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen pengguna jasa telepon. Informasi yang tidak jelas dan tidak jujur dapat merugikan diri konsumen sebagai pengguna jasa telepon. Di bawah ini akan dibahas beberapa hak-hak konsumen yang sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena selama berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Falsafah yang disebut *caveat emptor (let the buyer beware)* ini, mencapai puncaknya pada abad ke 19. seiring berkembangnya dengan paham nasional-individualisme di Amerika Serikat. Dalam perkembangannya kemudian, prinsip yang merugikan konsumen ini telah ditinggalkan.²⁸

²⁸Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2009, hlm. 18

Berikut ini akan dijelaskan contoh kasus yang berhubungan dengan pelanggaran hak yang dilakukan oleh pelaku usaha (PT. Telkom) kepada konsumen sebagai pengguna jasa telpon.²⁹ Sebelum ternyata tagihannya membengkak, sejak awal November 2000 pesawat telepon nomor 492912 sering berdering. Padahal peringatan semacam itu biasanya hanya muncul jika pesawat itu yang menelepon nikan menerima. Karenanya muncul dugaan oula teleponnya memang dicuri. Drs.Susiyanto warga perumahan Purwomartini B/01, Kalasan, Sleman mengemukakan hal itu kepada Barnas di kantor Redaksi Barnas Minggu (11/2). Sebelumnya ditawarkan akibat tagihan telepon membengkak hingga mencapai sebesar Rp 25 Juta selama 3 bulan sejak Desember 2000 hingga Februari 2001, Drs Susiyanto (41) Jum'at (9/2) sinag mengadu kepada Polda DIY. Pengaduan korban dilengkapi dengan bukti tagihan rekening telepon nomor 492912 (Barnas 10/2). Menurut Susiyanto, pada tanggal 7 Desember 2000, ia membayar rekening telepon. Tagihannya mencurigakan biasanya antara Rp 26.000,- hingga Rp 46.000,- tiba-tibamembengkak menjadi p 152.100,- . Setelah dibayar dan mendapat *print out* ternyata banyak nomor yang tidak dikenalnya dan ia beserta keluarga merasa tidak pernah menghubungi nomor-nomor itu. Pada 8 Desember kami mengajukan keberatan ke Telkom area Kalasan secara tertulis, namun belum dapat tindakan antisipatif. Bahkan pada 10 Januari 2001 kami hendak membayar rekening telepon ternyata jumlah tagihannya membengkak menjadi hampir 21 juta “ujarnya”. Ternyata iapun mengajukan surat pernyataan keberatan (CPI) ke kantor Telkom Drive IV di Kotabaru. Dan pada saat itu

²⁹<http://www.indomedia.com/bernas/022001/12/utama/12met3.htm>

dilakukan isolir oleh PT.Telkom. Namun ternyata pada 7 Februari 2001 masih ada tagihan Rp 3.350.000,-, lebih. Pada 8 Februari sambungannya kepada PT Telkom area Kalasan beserta teknisi memeriksa rumahnya. Setelah diteliti, didapati kabel yang terkupas dan terdapat bekas jepitan, itu berarti pencurian pulsa. Karena itu, kata Susiyanto pada 9 Februari 2001 ia melaporkan peristiwa itu kepada Polda DIY. Langkah itu ditempuhnya bisa diusut dan ia sebagai rakyat kecil bisa mendapatkan perlindungan.³⁰

Sebagai pengguna jasa telepon berdasarkan hak di atas perlu keamanan dan kenyamanan selama menggunakan atau memanfaatkan telepon sebagai media komunikasi. Bagaimana konsumen bisa mendapatkan kenyamanan kalau pulsa rekening telepon dengan jumlah yang besar. Padahal mereka tidak merasa menggunakan pulsa sebanyak itu. Seharusnya Telkom sebagai pelaku usaha memperhatikan hak-hak konsumen agar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi seimbang. Tetapi Telkom tidak mau dengan keadaan yang seperti itu. Seharusnya Telkom memeriksa apakah ada kesalahan teknis yang menyebabkan pembayaran terlalu mahal. Akibat pembayaran yang terlalu mahal akhirnya konsumen tidak mau membayar biaya rekening teleponnya, dengan demikian secara otomatis telepon mereka terisolir. Kenyamanan untuk berkomunikasi pun akhirnya terganggu akibat dari pengisoliran tersebut.

³⁰<http://www.indomedia.com/bernas/022002/12/UTAMA/12met3.htm>

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mengartikan monopoli sebagai penguasaan atas produksi dan/atau atas penggunaan jasa tertentu oleh suatu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha. Dampak dari praktik monopoli ini adalah adanya persaingan usaha tidak sehat (*unfair competition*) yang merugikan kepentingan umum (konsumen). Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk memproduksi dan memasarkan barang/jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih barang/jasa yang satu dengan barang/jasa yang lain.³¹

Untuk kondisi di Palembang, pelaku usaha di bidang jasa telepon khususnya untuk konsumen rumah tangga dengan biaya lebih murah adalah dengan memanfaatkan PT. Telkom sebagai satu-satunya pelaku usaha bidang ini, sedangkan untuk Jakarta masih ada alternative lain, kecuali PT. Telkom yaitu Retelindo.

Untuk merealisasikan hak pilih konsumen diperlukan suatu mekanisme yang secara tepat, terbuka dan tersedianya berbagai alternative pilihan sehingga konsumen tidak berada pada situasi terpaksa, jadi tidak akan ada artinya bila pengaduan barang/jasa dilakukan secara monopoli maka berarti hak pilih konsumen telah dikebiri. Pada umumnya pengalaman yang dirasakan konsumen yang terpaksa harus mengkonsumsi barang/jasa monopoli adalah ketidaksertaan posisi para penguasa yang beranggapan bahwa konsumenlah yang membutuhkan produk/jasa mereka, sehingga seperti apapun kualitas barang/jasanya pasti akan dikonsumsi. Mereka tidak

³¹*ibid*, hlm. 22

berpacu untuk meningkatkan kualitas dan melakukan efisiensi sehingga konsumen sangat dirugikan.³²

3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi atau jaminan barang dan/atau jasa

Setiap produk yang diperkenankan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).³³

Seperti halnya dalam bukti pembayaran rekening telepon, dibalik bukti tersebut terdapat ketentuan pembayaran yang berupa klausula baku yang sifatnya sepihak. Pihak Telkom wajib menjelaskan informasi yang benar mengenai klausula baku tersebut, hal ini bertujuan agar tidak ada tuntutan dikemudian hari oleh pihak konsumen. Pada ketentuan No.1 dijelaskan bahwa masa pemakaian telepon adalah 1 bulan takwin yaitu tanggal 1 sampai dengan akhir satu bulan, sedangkan pada ketentuan nomor dua dijelaskan bahwa masa pembayaran dari tanggal 6 sampai dengan tanggal 20 bulan berikutnya. Hal ini terlibat bahwa di dalam pencantuman klausula baku tersebut terdapat ketidak tegasan dan ketidak sinkronan antara masa pemakaian dengan masa pembayaran. Begitu juga pada ketentuan nomor 3 point (a) dijelaskan bahwa pelunasan setelah tanggal 20 masa pembayaran dikenakan denda keterlambatan 1 s.d 10 hari, denda Rp 5.000,- tidak

³²Annisa Y, *Kepedulian Ibu Rumah Tangga Terhadap Hak-hak Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang (makan) Dikotamadya Palembang (Kajian Terhadap UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*, hlm. 47

³³Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 19

diisolir. Ternyata PT. Telkom tidak jujur semestinya telepon tersebut tidak diisolir, nyatanya diisolir sampai sepuluh hari.

Ketentuan Klausula buku nomor 1 sampai dengan 3 telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) yang berbunyi:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
- g. Menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Jika informasi tersebut memuat informasi yang tidak benar, maka perbuatan itu memenuhi kriteria kejahatan yang lazim yaitu *fraudulent misrepresentation*. Bentuk kejahatan ini ditandai oleh:

1. Pemakaian pernyataan yang jelas-jelas salah (*false statement*), seperti menyebutkan diri terbaik tanpa indikator yang jelas

2. Pernyataan yang menyesatkan (*mislead*), misalnya menyebutkan adanya khasiat tertentu, padahal tidak.

Hak untuk mendapatkan informasi Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, dalam ceramah di Jakarta, 26-30 Oktober 1998 membedakan konsumen berdasarkan hak ini. Ia menyatakan sebelum kita melangkah lebih detail dalam perlindungan konsumen, terlebih dahulu harus ada persamaan persepsi tentang tipe konsumen yang akan mendapatkan perlindungan. Menurutnya, secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen terinformasi dan konsumen yang tidak terinformasi. Ciri-ciri pertama antara lain:

1. Memiliki tingkat pendidikan tertentu
2. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar
3. Lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki tiga potensi, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan tipe konsumen kedua memiliki ciri-ciri antara lain:

1. Kurang berpendidikan
2. Termasuk katagori kelas menengah kebawah
3. Tidak lancar berkomunikasi

Konsumen jenis ini perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan.³⁴

³⁴*Ibid*, hlm. 20

Sebagai konsumen jasa telekomunikasi, apabila terlambat melaksanakan kewajiban membayar rekening telepon setiap bulannya, maka akan mendapatkan sanksi seperti yang diatur dalam klausula baku yang terdapat dibalik bukti pembyaran rekening telepon. Sebaliknya untuk mendapatkan hak-haknya, atau apabila PT. Telkom sebagai produsen wanprestasi, belum ada informasi mekanisme yang memadai, tgidak dijelaskan apa yang harus dilakukan konsumen sekaligus sanksi apa yang akan dijatuhkan kepada produsen apabila tidak menindaklanjuti keluhan konsumen. Untuk mendapatkan informasi yang jelas, Telkom telah menyediakan fasilitas bebas pulsa 11. Tetapi tidak ada jalan keluar, apa yang harus dilakukan konsumen bila menghubungi 117 saja susah.³⁵

Dengan penggunaan teknologi tinggi dalam mekanisme produksi barang dan/atau jasa akan menyebabkan makin banyaknya informasi yang harus dikuasai oleh masyarakat konsumen. Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya. Apa yang dikenal dengan *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menerka informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan dapat saja dimanfaatkan secara tidak sewajarnya oleh pelaku usaha. Itulah sebabnya hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.

4. Hak untuk didengar dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

³⁵Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 21

Berangkat dari maraknya kasus pengaduan konsumen-konsumen jasa telekomunikasi untuk dilindungi kepentingan konsumen, pemerintah dalam hal ini Deparpostel hendaknya lebih selektif dalam memberikan izin kepada produsen jasa telekomunikasi. Ada tiga faktor yang menentukan cepat tidaknya keluhan pelanggan ditanggapi.³⁶

1. Siapa pengadu. Apabila pengadu seorang figur publik, akan mendapat respons berbeda dibandingkan pengadu seorang pelanggan biasa
2. Kepada siapa pengadu. Apabila pengadu punya akses ke divisi atau setidaknya ke kantatel, akan mendapat respons berbeda dibandingkan mengadu ke *customer service*
3. Dalam situasi mengadu. Apabila pelanggan dapat kesempatan untuk mengutamakan keluhan acara seperti temu pelanggan yang diliput puluhan media massa PT Telkom tidak mau berspekulasi untuk tidak memberikan tanggapan yang manis-manis kepada konsumen.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha membuat klausula baku secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, “konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihaknya yang dipandang merugikan karena mengkonsumsi produk itu”.³⁷

Mengingat keberadaan perjanjian baku dalam praktek perdagangan sering menempatkan konsumen sebagai korban ketidakadilan, karena isinya berat sebelah. Maka untuk melindungi kepentingan masyarakat luas atau

³⁶Sudaryatmo, *Op. Cit.*, hlm. 102

³⁷Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 24

konsumen, sudah selayaknya keberadaan perjanjian baku diatur dalam suatu undang-undang, atau setidaknya-etidaknya diawasi. Dan hal yang tidak kalah penting melindungi konsumen dalam perjanjian baku adalah menegakkan etika profesi konsultan hukum dan notaris. Bagaimanapun juga, lahirnya perjanjian baku tidak terlepas dari andil konsultan hukum dan notaris, secara moral juga bertanggung jawab untuk memberikan advis dengan tetap mengutamakan nilai-nilai keadilan³⁸.

Pasal 52 butir c Undang-undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak memperoleh advokasi, perlakuan yang adil, sampai dengan ganti rugi.³⁹ Jadi apabila klausula baku yang dicantumkan dibalik rekening pembayaran telepon melanggar hak-hak konsumen, maka konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan. Misalnya pada klausula pembayaran setiap pelanggan yang telat dikenakan sanksi, sedangkan konsumen yang mengalami kesulitan pelayanan Telkom misalnya kerusakan, Telkom sebagai pelaku usaha kadang mengulur-ulur waktu memperbaikinya, seperti kasus pada buku hukum dan advokasi konsumen karangan Sudaryatmo tentang dialog forum tamu pelanggan telkom.

Jadi dalam hal ini jika konsumen mengerti akan hak-haknya maka konsumen berhak atas hak advokasinya.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru, oleh karena itu wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dipungkiri sejalan dengan kesadaran

³⁸Sudaryatmo, *Op. Cit*, hlm. 94-95

³⁹Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 53

hukum, makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain.⁴⁰

Fahmi Idris menyebutkan: “Hak tentang pendidikan merupakan hak-hak yang berhubungan dengan hak ekonomi sosial dan budaya”.⁴¹

Upaya pendidikan konsumen tidak harus selalu melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melalui media elektronik, misalnya pada siaran TV. Selain itu pendidikan konsumen dapat pula melalui media massa. Melalui buku telepon, Telkom memberikan iklan dalam buku petunjuk telepon yang sifatnya mendidik misalnya:

1. Letakkanlah gagang telepon pada posisi yang benar
2. Untuk mendapatkan informasi nomor telepon seluruh Indonesia hubungi
108.

Kalau masalah telepon Telkom memberikan iklan dalam buku petunjuk telepon yang bertuliskan “letakkanlah gagang telepon pada posisi yang benar”

Dalam banyak hal, pelaku usaha terikat untuk mempertahankan hak konsumen untuk mendapatkan pendidikan konsumen ini, jadi pengertian pendidikan tidak harus diartikan sebagai proses formal yang dilembagakan. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut pula makin banyak informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata meninjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen.⁴²

⁴⁰ Annisa, *Op. Cit*, hlm. 69

⁴¹ Iman Baehaqie Abdullah, *Manggugat Hak (Panduan Konsumen Bila Dirugikan)*, YLKI, hlm. 9

⁴² Annalisa, *Op. Cit*, hlm. 73

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar serta tidak diperlakukan diskriminatif

Konsumen adalah raja adalah kata yang tepat untuk menggambarkan bahwa konsumen memiliki hak agar diperlakukan atau dilayani secara benar. Namun pada kenyataannya menurut Sudaryatmo ada 3 (tiga) faktor yang menentukan cepat tidaknya keluhan atau tanggapan untuk ditanggapi seperti yang dibahas sebelumnya pada bagian “hak untuk di dengar”, dari ketiga faktor tersebut telah terlihat bahwa tidak semua hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dilaksanakan oleh pelaku usaha, dalam hal hubungan antara Telkom sebagai pelaku usaha dengan pelanggan Telkom sebagai konsumen.

Dari kasus yang telah dijelaskan sebelumnya terlihat bahwa Telkom kurang begitu memperhatikan pelanggannya. Dalam hal pengaduan, Telkom justru menunda-nunda pemeriksaan padahal kerugian yang dialami oleh konsumen seperti telat membayar tagihan bulanan pihak Telkom dengan cepat menindaklanjutinya dengan caramengisolir saluran telepon seperti yang diatur dalam klausula baku yang terdapat di balik bukti pembayaran rekening telepon.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi da/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Jika konsumen merasa dirugikan atas jasa yang diberikan, maka mereka berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang pantas. Dan besarnya ganti rugi dapat

dipertimbangkan atau dihitung sesuai atau senilai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Dalam hal pembayaran rekening telepon banyak kasus konsumen yang mengeluhkan pembayaran rekening yang terlalu mahal padahal mereka tidak merasa memakai pulsa sebanyak itu. Apabila sudah terjadi pemeriksaan dan kesalahan bukan terjadi pada pihak konsumen maka konsumen berhak untuk menuntut sejumlah kerugian yang telah dikeluarkan oleh konsumen. Sebagai pelaku usaha yang baik seharusnya Telkom lebih memperhatikan hak konsumen sebagai pengguna jasanya.

B. Badan Yang Berwenang Mengawasi Pencantuman Klausula Baku

Dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen dikatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak-hak konsumen dan pelaku usaha. Salah satu badan yang diatur secara khusus dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen adalah “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan pada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia”.⁴³

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen jo SK Menperindag Nomor

⁴³Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm. 91

350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁴⁴

- 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 Undang-undang Perlindungan Konsumen
- i. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, maka setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan 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 dipihak konsumen
- l. Memberitahukan utusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Adapun tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berupa “melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku” (Pasal 52 butir c UUPK) tidaklah selalu terkait dengan adanya sengketa konsumen. Dalam hal ini, BPSK diharapkan bersikap proaktif menegakkan norma-norma pencantuman klausula baku yang diamanatkan Pasal 18 UUPK, baik dengan caracara persuasif maupun represif untuk menguji pelaku usaha terhadap norma-norma tersebut.

⁴⁴Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 19

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu:

- a. Konsiliasi
- b. Mediasi
- c. Arbitrase

Pertama, cara konsiliasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersikap pasif. Majelis Bada Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa.

Di dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklasifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (*option*) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi mengatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak dimana pada akhirnya kepentingan-kepentingan bergerak mendakat (*moving closer*) dan selanjutnya dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua pihak (*a measure of goodwill*). Rekonsiliasi menyatakan secara tidak langsung kebersamaan pihak-pihak yang bersengketa yang dahulunya berkawan atau berkongsi, kini mereka berselisih atau bertengkar. Pandangan-pandangan yang berbeda coraknya diantara para pihak harus dipertemukan dengan teliti.

Kedua, sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya dengan yang pertama, pada mediasi Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersikap aktif sebagai pemerantara da penasehat.

Pada dasarnya mediasi adalah proses dimana pihak ketiga, suatu pihak luar yang netral terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Sesuai dengan batasan tersebut mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak. Sesuai dengan sifatnya mediasi tidak dapat diwajibkan, tetapi hanya dapat terjadi jika kedua belah pihak secara sukarela berpartisipasi. Peran utama mediator adalah memantapkan garis-garis komunikasi dan dialog diantara kedua belah pihak yang akan mengantarkan pemahaman kebersamaan yang lebih besar. Pada akhirnya suatu kesepakatan akan tercipta tanpa cara-cara yang merugikan, setidaknya suatu hubungan baik tercipta tanpa konflik.

Sedangkan pada cara ketiga arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terjadi. Arbitrase merupakan metode penyelesaian sengketa dalam masalah-masalah perdata yang dapat disetujui oleh kedua belah pihak yang dapat mengikat dan melaksanakan/ditegakkan. Para pihak diwajibkan untuk pergi ke arbitrase untuk masalah tertentu sebagai bagian dari suatu perjanjian tentang prosedur penyelesaian sengketa yang telah disepakati para pihak terdahulu. Sebelum para pihak terlibat dalam proses, hasil keputusan arbitrase harus disetujui para pihak tersebut.

Ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut dilakukan atas dasar pilihan persetujuan para pihak dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Instrument hukum lain ditempuh konsumen tanpa terlebih dahulu melalui

instrument hukum BPSK. Kedepan ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut dapat berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

BAB. IV

P E N U T U P

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, terutama yang ada sangkut pautnya dengan permasalahan, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Hak-hak yang sudah didapat oleh konsumen jasa telepon dari klausula baku adalah hak informasi. Namun ada hak-hak yang belum secara optimal mereka peroleh yang justru masih jauh dari harapan, misalnya hak untuk mendapat kenyamanan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapat advokasi dan hak mendapatkan ganti rugi. Hal ini disebabkan dari konsumen itu sendiri masih belum benar-benar sadar untuk mempertahankan hak-haknya sementara pelaku usaha masih banyak yang melanggar.
2. Badan yang berwenang mengawasi pencantuman klausula baku adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang secara tegas diatur di dalam Pasal 52 butir c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran-saran

1. Perlu dilakukan penyuluhan-penyuluhann kepada masyarakat, agar supaya dapat mengetahui mengenai hak-haknya sebagai konsumen, khususnya terhadap jasa telepon yang mencantumkan klausula baku.
2. Perlu adanya peningkatan pelayanan PT. Telkom, agar supaya masyarakat merasa nyaman selama menggunakan jasa dari PT. Telkom.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Perikatan, Alumni*. Bandung: 1992.

_____. *Hukum Perdata Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung: 2001.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta: 2004.

Bambang, Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta: 1997.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2008.

Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka. Jakarta: 2001.

Harapan M. Yahya. *Segi-segi Hukum Perjanjian, Alumni*. Bandung: 1982.

Imam Baehaqie Abdullah. *Menggugat Hak (Panduan Konsumen Bila Dirugikan)*. YLKI.

Satrio, J. *Hukum Perjanjian*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 1992.

Mariam Darus Badruzaman. *Aneka Hukum Bisnis, Alumni*. Bandung: 1994.

_____. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III (Hukum Perikatan Dengan Penjelasan)*, Alumni. Bandung: 1983.

Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta: 2001.

Prodjodikoro, R. Wirjono. *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur. Bandung: 1983.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo. Jakarta: 2000.

Yusuf, Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*. Citra Aditya Bakti. Bandung: 2003.

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Internet:

Tagihan Telepon Membengkak, <http://www.telponinteraktif.com/korantempo/new/2003/3/31/konomi%20bisnis20bisnis/19.html>, diakses pada tanggal 25 Januari 2017

<http://www.indonesia.com/bernas/022001/12/utama/12met3.htm>

<http://www.indonesia.com/bernas/022002/12/UTAMA/12met3.htm>



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rahmad Surya Pamungkas

Pembimbing :
Nur Husni Emilson, SH., Sp.N.,MH

Nomor Pokok : 50 2013 401

Jurusan : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI :
PEMBERLAKUAN KLAUSULA BAKU DALAM REKENING TELEPON MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

NO	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	KET
	1.	Ace. judul, Bnat Bab.I	H/ 30/16	
	2.	Perbaikan Bab.I, Semi petrye	H/ 7/16	
	3.	Ace. Bab.I. (proposisi). Sisa 2 UP.	H/ 20/16	
	4.	Bnat Bab.II	H/ 11/16	
	5.	Perbaikan Bab.II, Semi petrye	H/ 20/16	

CATANAN :
 MOHON DIBERI WAKTU
 MENYELESAIKAN SKRIPSI
 BLN SEJAK TGL
 DIKELUARKAN / DITETAPKAN

Mrs.

Mulyadi Tanzili, SH., MH

DIKELUARKAN : DI PALEMBANG
 PADA TANGGAL : 24-2-2016
 Ketua Prodi Ilmu Hukum,

NO	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	KET
	6.	Kee. BA-D. But But @ 11	Ht 27/12/15	
	7.	Pakar: But @ 21	Ht 27/12/15	
	8.	Aee. But @ 11	Ht 10/1/17	
	9.	Aee. Solus, pengas Kutu wgs	Ht 15/2/17	

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM**

Lampiran : Outline Skripsi
Perihal : Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi
Kepada : Yth. Bapak Mulyadi Tanzili, SH., MH
Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum UMP
di –
Palembang.

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Surya Pamungkas
Nim : 50 2013 401
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Pada semester Ganjil kuliah 2016/2017 sudah menyelesaikan beban study yang meliputi MPK, MKK, MKB, MPB, MBB, (145 sks).

Dengan ini mengajukan permohonan untuk Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi dengan judul: "Pemberlakuan kalusula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen."

Demikianlah atas perkenannya diucapkan terima kasih.
Wassalam.

Palembang, 27 September 2016
Pemohon,


Rahmad Surya Pamungkas

Rekomendasi PA, Ybs:

Pembimbing Akademik,


Hj. Kurniati, SH., MH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM**

REKOMENDASI DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Rahmad Surya Pamungkas
Nim : 50 2013 401
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pemberlakuan klausula baku dalam rekening telepon menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan KOnsumen

I. Rekomendasi Ketua Prodi Ilmu Hukum

a. Rekomendasai

b. Usulan Pembimbing

: 1. *X/UR. AH/ST/1. ET/12/LS/04. SH. Sp.N. MH*
2.

Palembang, September 2016
Ketua Prodi Ilmu Hukum

Mulyadi Tanzili, SH., M.H

II. Penetapan Pembimbing Skripsi Oleh Wakil Dekan. I

1. *Nur Husni Emilson, SH. Sp.N. MH*

2.

Palembang, 30 September 2016

Wakil Dekan. I,



Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH