

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penelitian dan penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh kegelisahan hati penulis, setiap membaca surat kabar selalu ada saja permasalahan atau persoalan maupun kejadian di tengah masyarakat di kota Medan tercinta ini yang kebanyakan kasusnya merugikan konsumen. Dan mayoritas yang menjadi korban dari persoalan ataupun permasalahan tersebut adalah masyarakat ekonomi lemah, yang buta soal hukum.

Umumnya masyarakat/penduduk yang tinggal di Indonesia khususnya kota Medan mempunyai sifat yang terbuka, ramah dan pemaaf. Karena itulah di sebagian besar masyarakat bila mendapat masalah atau kasus sering diselesaikan secara kekeluargaan serta cukup dengan berma'af-ma'afan. Sehingga banyak masalah atau kasus yang sudah sampai laporannya ke polisi pun masih diusahakan untuk berdamai secara kekeluargaan. Padahal negara kita adalah negara hukum yang menjunjung tinggi supremasi hukum, perundang-undangan dan semua peraturan-peraturannya. Seharusnya setiap masalah ataupun persoalan dapat diselesaikan secara hukum.

Demikian juga dengan kasus atau permasalahan yang akan kita bahas ini, adalah sebuah perusahaan besar yang bergerak di bidang telekomunikasi dan

internet dengan merk yang cukup ternama di Indonesia yaitu : PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Dalam melaksanakan usahapenjualan produk-produknya, Telkomsel selalu mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berubah-ubah dan sangat berat sebelah (sepihak), sehingga para konsumen/pelanggan banyak yang merasa dirugikan. Adalah seorang pelanggan/konsumen yang bernama : Agam Iskранаen Sandan, SH., salah seorang dari sekian banyak pelanggan/konsumen dari Telkomsel, yang merasa dirugikan oleh Telkomsel di dalam pembelian produknya yang bernama “Hallo Fit My Plan 150 k”, yaitu suatu produk Telkomsel untuk pelanggan atau konsumen kartu Hallo Pasca Bayar. Agam Iskранаen Sandan, SH. merasa dirugikan karena setelah membeli produk tersebut dan mengaktifkannya, tiba-tiba saja Telkomsel mengeluarkan kebijakan atas produk yang sama bahwa produk tersebut sudah tidak ada lagi dijual di pasaran dan sudah dihentikan produksinya, dan Telkomsel juga memberi alasan bahwa tidak berlakunya lagi produk yang dimaksud adalah karena sudah ada produk penggantinya yang lebih menguntungkan konsumen/pelanggan namun baru akan dipasarkan satu tahun ke depan.

Dan untuk mengakomodir keluhan/permasalahan kerugiandari konsumen yang bernama : Agam Iskранаen Sandan, SH., ini maka pihak Telkomsel mengundangnyake Kantor Telkomsel untuk dapat menyelesaikan permasalahannya tersebut. Namun bukannya mendapat penyelesaian permasalahanbegitu konsumen telah sampai di Kantor Telkomsel, bukannya jalan keluar atau ganti kerugian yang diterima, konsumen malah dikuliahi atau dicekoki mengenai tata-cara penjualan produkdankebijakan-kebijakandari Telkomsel. Karena tidak mendapat

pelayanan seperti yang diharapkan maka selanjutnya konsumen melanjutkan untuk menyelesaikan permasalahannya ini lewat jalur hukum.

Oleh karena itulah maka penulis tergerak hatinya untuk melakukan analisa dan penelitian terhadap suatu kasus yang melibatkan satu perusahaan besar yang bergerak di bidang pertelekomunikasian dengan seorang penduduk warga kota Medan yang merasa dirugikan oleh pihak Telkomsel karena mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berubah-ubah dalam menjual produk-produknya tanpa disosialisasikan terlebih dahulu ataupun persetujuan dari masyarakat pelanggannya/konsumen.

Dalam melakukan penelitian kasus ini, penulis selalu berpedoman pada perundang-undangan dan peraturan dan sistem hukum yang berlaku di Indonesia seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Putusan Kasasi MA 1163 K/Pdt.SUS-BPSK/2017, buku-buku serta literatur dan juga info berita di internet yang berkaitan dengan kasus ini.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung-jawab PT. Telkomsel atas penjualan produk Pasca bayar Hallo Fit My Plan 150 k yang telah dibeli oleh konsumen/pelanggan dan telah diaktifkan namun dinyatakan tidak berlaku lagi oleh pihak Telkomsel, yang

mengakibatkan kerugian di pihak konsumen/pelanggan akibat dari kebijakan tersebut?

2. Bagaimana kedudukan Perjanjian Baku dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Telkomsel atas produk Pasca bayar Hallo Fit My Plan 150 k yang dijual dan telah sempat dibeli oleh konsumen/pelanggan dan telah diaktifkan namun dinyatakan tidak berlaku lagi oleh Telkomsel menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung-jawab PT. Telkomsel atas kerugian yang dialami konsumen/pelanggan dalam hal penjualan Produk yang telah dibeli oleh konsumen dan telah diaktifkan namun kemudian menjadi tidak berlaku lagi akibat dari kebijakan Telkomsel yang menyatakan bahwa produk tersebut tidak berlaku lagi.
2. Untuk mengetahui kedudukan perjanjian baku dalam transaksi jual-beli produk Telkomsel yang sudah sempat dibeli oleh konsumen/pelanggan dan sudah diaktifkan namun dinyatakan tidak berlaku lagi oleh pihak Telkomsel menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat daripada penelitian yang saya lakukan ini adalah :

1. Manfaat Teoritis,

Untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam kasus PT. Telkomsel ini, bagaimana asal mula kejadiannya, bagaimana prosesnya, dan bagaimana hasil putusan perkaranya serta bagaimana tanggungjawab dari Telkomsel dalam hal kerugian yang dialami oleh konsumen setelah membeli produk Pasca bayar Hallo Fit My Plan 150 k dan mengaktifkannya, dan juga untuk memberikan penjelasan tentang pelaksanaan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam menangani kasus Perlindungan Konsumen serta mengawasi pencantuman klausula baku dalam perjanjian baku dan memberikan sumbangsih juga masukan guna mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum dan juga mempelajari sekaligus memberi informasi kepada masyarakat luas khususnya masyarakat pelanggan pecinta Telkomsel dan yang selalu membeli paket Telkomsel (telekomunikasi dan internet) baik itu untuk keperluan pribadi maupun untuk kepentingan pekerjaan agar selalu teliti, cermat dan berhati-hati dalam membeli dan menggunakan paket tersebut.

2. Manfaat Praktis

Memberi informasi kepada masyarakat, bagaimana posisi serta kedudukan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kasus ini dan juga agar jangan mudah tergoda dengan iming-iming hadiah atau discount atau apapun janji-janji indah yang diucapkan oleh operator maupun penjual. Simak dan pelajari dengan teliti dan cermat mengenai produk yang akan kita beli, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan/keperluan kita, belilah produk sesuai dengan kemampuan kita, jangan tergoda dengan hadiah, voucher, discount,

atau apapun itu. Dan yang terakhir belilah produk yang cocok buat kita secukupnya saja. jangan terlalu boros dalam hal membeli sesuatu. Dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi penulis yaitu dapat menjadi pembelajaran ilmiah dalam penulisan hukum dan dapat menambah pengetahuan serta bermanfaat bagi masyarakat secara praktis bila menjumpai kasus klausula baku dilapangan.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian skripsi ini adalah benar merupakan hasil dari pemikiran penulis sendiri dengan mengambil panduan dari buku-buku, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian skripsi.

Untuk menunjukkan rasa tanggung-jawab penulis atas skripsi ini bila ada yang merasa dirugikan, maka penulis bersedia untuk dikonfirmasi dan bila ada yang masih kurang puas atas hasil konfirmasi tersebut, maka dipersilahkan untuk menempuh jalur hukum yang ada, dan penulis berjanji akan mengikuti setiap langkah yang akan ditempuh.

Demikian dinyatakan bahwa penulisan ini adalah asli dari ide, gagasan, pemikiran, dan usaha sendiri serta bimbingan dari dosen pembimbing, tanpa adanya penipuan, penjiplakan, atau hal-hal lainnya yang dapat merugikan para pihak tertentu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian untuk skripsi ini adalah asli. Dan untuk itu dapat dipertanggungjawabkan keaslian dari penulisan skripsi ini.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Skripsi yang berjudul :

**“ANALISA YURIDIS AKIBAT KEBIJAKAN PT. TELKOMSEL
YANG BERUBAH-UBAH ATAS PRODUK YANG DIJUALNYA
MENURUT KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA
DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.**

(Studi Kasus : Putusan Kasasi MA NO.1163 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 antara
PT.Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Agam Iskranen Sandan S.H.)

Selanjutnya sistematika penulisan Skripsi ini diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian itu dilaksanakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, pada bab ini penulis akan menjelaskan pengertian perjanjian baku dan klausula baku serta bagaimana pengimplementasiannya di Indonesia berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini penulis akan menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, sumber data, sistem pengolahan data dan bagaimana cara menganalisis data tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN, pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kronologis kasus dan juga kaitannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia terkait dengan kasus yang dibahas.

BAB V Kesimpulan Dan Saran, bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang perumusannya diambil dari apa yang telah diuraikan mulai dari bab pertama sampai bab terakhir.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

Perjanjian Baku Secara Umum

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak (biasanya oleh pengusaha), tanpa melalui/melakukan perundingan terlebih dahulu dengan pihak konsumen. Perjanjian baku ini sudah terkonsep menurut cara dan konsep dari

pengusaha yang membuatnya sehingga pihak konsumen tidak mempunyai pilihan lain. Perjanjian baku ini juga sudah dicetak serta dituang dalam bentuk formulir dan dibuat dalam jumlah yang tak terbatas dan menyatu dengan produk yang akan dijual. Secara normatif, pencantuman klausula baku dapat muncul dalam bentuk dokumen atau perjanjian.

Hartono Suprpto,¹ memberikan rumusan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang lain itu saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal.”

M. Yahya Harahap,² memberikan pengertian perjanjian atau verbintennismengandung suatu pengertian suatu hubungan hukum kekayaan atau harta benda antara dua orang atau lebih yang memberi kekuatan hukum pada satu pihak untuk memperoleh potensidan sekaligus mewajibkan pihak lain untuk menaikkan prestasi.“

Suatu perjanjian untuk dapat memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdato. Adapun untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
3. Mengenai suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.³

¹Hartono Suprpto, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Bandung, 1999, hal 12

²M. Yahya Harahap, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Bandung, 2002, hal 6.

³J Satrio, 1992, *Hukum Perjanjian*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hal.126-127

⁴Salim HS, 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 161.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu⁴. Dalam hal ini harus dibedakan antara syarat subyektif dengan syarat obyektif. Dalam hal syarat obyektif, apabila syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum adalah gagal. Dengan demikian, maka tidak ada dasar untuk saling menuntut di depan hakim.

Sedangkan, apabila syarat subyektif tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut bukanlah batal demi hukum, melainkan salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta agar perjanjian tersebut dibatalkan.

Adapun pihak yang dapat meminta pembatalan itu adalah pihak yang tidak atau pihak yang memberikan sepakatnya (perizinannya) secara tidak bebas.

Perjanjian pada dasarnya dibuat berdasarkan kebebasan berkontrak. Setiap orang diberi kebebasan berkontrak untuk membuat perjanjian baik dari segi bentuk maupun muatan. Kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyebutkan, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas

kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

1. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
2. Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
3. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya;
4. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau

lisan.

B. Latar Belakang Perjanjian Baku

Keberadaan perjanjian baku dilatarbelakangi antara lain perkembangan masyarakat modern, dan keadaan sosial ekonomi. Tujuan semula diadakannya perjanjian baku yakni alasan efisiensi dan praktis. Menurut hukum yang dimaksud klausula baku itu adalah; “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Keberadaan perjanjian baku yang dilandasi atas kebutuhan bisnis dan juga berorientasi pada efektivitas serta efisiensi yang menghendaki segala sesuatunya serba cepat dan praktis, maka perjanjian baku biasanya dibuat pelaku usaha untuk lebih mempermudah proses kesepakatan dengan konsumen. Berbagai jenis dan bentuk perjanjian seperti Perjanjian Kontrak kerjasama, Perjanjian Penitipan, Perjanjian Kredit bahkan Perjanjian Jaminan juga menggunakan perjanjian baku dalam rumusannya.

Hal inilah dikemudian hari menghasilkan berbagai jenis perjanjian yang disesuaikan dengan maksud dan kegunaan serta peristiwa hukum yang dilaksanakan. Pada umumnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak menggunakan asas kebebasan berkontrak, dimana para pihak bebas dalam menentukan isi dan bentuk daripada perjanjian sesuai dengan yang mereka kehendaki.

Dalam dunia bisnis perjanjian baku memang sangat diperlukan, digunakannya perjanjian baku maka akan mempermudah transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Kaitannya dengan nilai efisiensi adalah kesepakatan yang dilakukan tidak memerlukan proses yang lama atau menyita waktu. Konsumen hanya diberikan pilihan “take it or leave It”, dalam artian bahwa konsumen memiliki pilihan menentukan apakah klausula baku yang ditawarkan itu menguntungkan atau tidak baginya. Ketentuan dalam perjanjian baku memang tidak terlepas dari klausula baku.

Dalam prakteknya klausula baku seringkali memunculkan pendapat/pandangan yang pro dan kontra. Di satu sisi ada yang beranggapan bahwa itu adalah merupakan inovasi yang baik karena mampu memberikan keuntungan dari segi bisnis, di sisi lain ada juga yang beranggapan bahwa hal itu dianggap berbahaya dan mengakibatkan posisi antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Adalah suatu hal yang salah ketika klausula baku digunakan tanpa itikad yang baik. Ketika rumusan klausula dalam perjanjian baku ditentukan oleh salah satu pihak, maka dikhawatirkan bahwa si pembuat isi daripada perjanjian itu memiliki itikad yang tidak baik dengan cara mencantumkan klausula yang berisi pengalih tanggung-jawab (klausula baku yang dilarang).

C. Pengertian, Ciri dan Fungsi Perjanjian Baku

Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur patokan dan pedoman bagi konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha, yang menjadi standar adalah seperti model, rumusan dan ukuran⁵. Perjanjian baku atau Klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tanpa ada proses perundingan terlebih dahulu dengan konsumen. Perjanjian Baku adalah suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pihak yang mempunyai kedudukan ekonomi yang lebih kuat (pelaku usaha) yang pada mulanya bertujuan untuk mempersingkat waktu pertemuan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen.

Pada umumnya perjanjian baku itu sudah tercetak secara global dan sudah menyatu dengan kemasan yang akan dijual. Dan perjanjian baku yang dibuat dan dikonsepsi secara sepihak oleh pelaku usaha tersebut tanpa meminta persetujuan dari pihak konsumen. Perjanjian baku yang ada saat ini sudah dalam bentuk tulisan dan sudah menyatu dengan barang kemasan yang akan dijual dan konsumen tidak diberi kesempatan atau hak untuk merubah isi daripada perjanjian baku atau klausula baku itu. Dalam hal ini pihak konsumen tidak diberikan pilihan dalam membeli barang itu. Konsumen hanya diberi penawaran “if you agree take it, if you don’t go away”, yang

⁵Abdul Kadir Muhammad, Perjanjian Baku Dalam Praktek Perdagangan, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992, hal. 2.

berarti jika “anda setuju silahkan ambil, jika tidak silahkan pergi”, atau dalam istilah yang lebih modern pada saat ini “take it or leave it”⁶.

Ciri dan Fungsi Perjanjian Baku

Ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut:

- (1) Bentuk perjanjian tertulis.
- (2) Format perjanjian dibakukan.
- (3) Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha.
- (4) Konsumen hanya menerima atau menolak.
- (5) Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau peradilan.
- (6) Perjanjian baku menguntungkan pengusaha⁷.

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha.

Fungsi dari pada perjanjian baku atau klausula baku dalam hal ini tidak terlalu banyak berpihak kepada konsumen, karena sipembuat dan yang membuat konsep perjanjian baku itu adalah pelaku usaha .

⁶G.H.Treitel, "The Law of Contract 9th Edition", (London: Sweet & Maxwell, Ltd 1995), hal. 196.

⁷Abdul Kadir Muhammad, Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, hal. 6.

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata: “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Pentingnya Pasal 1320 KUH Perdata disebabkan dalam pasal tersebut diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. adanya kata sepakat;
2. adanya kecakapan;
3. terdapat objek tertentu; dan
4. terdapat klausa yang halal.

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang merupakan tiangnya hukum perdata berkaitan dengan penjabaran dari asas kebebasan berkontrak, yaitu:

- a. bebas membuat jenis perjanjian apa pun;
- b. bebas mengatur isinya;
- c. bebas mengatur bentuknya.

Kesemuanya dengan persyaratan tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Dengan demikian, dalam perjanjian baku berlaku adagium, “take it or leave it contract”, Maksudnya apabila setuju silakan ambil, dan bila tidak tinggalkan saja, artinya perjanjian tidak dilakukan.

Dalam hal ini, klausula baku erat kaitannya dengan UUPK. UUPK secara tegas dan detil mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta

hal-hal yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Khusus mengenai klausula baku ini UUPK melarang dengan tegas pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang tujuannya merugikan konsumen (vide Pasal 18 UUPK).

Secara normatif, pencantuman klausula baku dapat muncul dalam bentuk dokumen atau perjanjian. Keberadaan perjanjian baku dilatarbelakangi antara lain perkembangan masyarakat modern, dan keadaan sosial ekonomi. Tujuan semula diadakannya perjanjian baku yakni alasan efisiensi dan praktis. Menurut hukum yang dimaksud klausula baku itu adalah; “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

D. Perkembangan Perjanjian Baku Di Indonesia

Kedudukan para pihak dalam perjanjian baku tidaklah seimbang kedudukannya karena pelaku usaha sebagai pihak yang ekonominya kuat sedangkan konsumen berada pada pihak yang ekonominya lemah⁸. Pelaku usaha sebagai pihak yang ekonominya kuat merekalah yang membuat aturan-aturan yang terdapat dalam perjanjian baku, dimana aturan tersebut kadangkala bersifat berat sebelah. Agar kedudukan pelaku usaha dengan konsumen setara, pelaku usaha harus memperhatikan aturan mengenai klausula baku.

⁸Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, “KLAUSULA Baku”, artikel diunduh dari situs www.pkditjenpdn.depdag.go.id/irdex.php?page-buku.

Kebebasan berkontrak atau “freedom of contract”⁹ harus dibatasi bekerjanya agar kontrak yang dibuat berlandaskan asas itu tidak sampai merupakan perjanjian yang berat sebelah atau timpang. Ada beberapa pembatasan yang diberikan oleh pasal-pasal KUH Perdata terhadap asas ini, yang membuat asas ini merupakan asas yang tidak terbatas, antara lain Pasal 1320 ayat (1); ayat (2); dan ayat (4), Pasal 1332, Pasal 1337 dan Pasal 1338 ayat (3). Pasal 1320 ayat (1) tersebut memberikan petunjuk bahwa hukum perjanjian dikuasai oleh “asas konsensualisme” dan dibatasi oleh asas ini. Pasal ini juga mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi kontrak dibatasi oleh sepakat pihak lainnya. Dari Pasal 1320 ayat (2) dapat disimpulkan bahwa kebebasan orang untuk membuat perjanjian dibatasi oleh kecakapannya untuk membuat kontrak.

Bagi seseorang yang menurut ketentuan undang-undang tidak cakap untuk membuat kontrak, sama sekali tidak mempunyai kebebasan membuat kontrak. Pasal 1320 ayat (4) jo 1337 menentukan bahwa para pihak tidak bebas untuk membuat kontrak yang menyangkut causa yang dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum adalah tidak sah.

Menurut Pasal 1332 hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan. Artinya hanya barang yang mempunyai nilai ekonomis yang bisa dijadikan objek dari perjanjian. Pasal 1338 ayat (3) menentukan tentang berlakunya “asas itikad baik” dalam melaksanakan kontrak. Artinya jika kontrak yang dibuat dengan berlandaskan itikad buruk, misalnya atas dasar penipuan, maka perjanjian itu tidak sah.

Dengan demikian, asas itikad baik mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu

⁹(Dadang Sukandar, S.H., /www.legalakses.com)

pihak membuat perjanjian tidak dapat diwujudkan sekehendaknya, tetapi dibatasi oleh itikad baiknya. Sekalipun asas kebebasan berkontrak yang diakui oleh KUH Perdata pada hakikatnya juga dibatasi oleh KUH Perdata itu sendiri, tetapi daya kerjanya masih sangat longgar. Kelonggaran ini telah menimbulkan ketimpangan-ketimpangan dan ketidakadilan bagi parapihak.

E. Peraturan Mengenai Perjanjian Baku Di Indonesia

Kedudukan klausula baku dalam hukum perjanjian di Indonesia dapat ditelusuri dari dasar hukum yang mengatur terkait dengan klausula baku tersebut, serta penggunaan klausula baku dalam hubungan keperdataan yang dilakukan oleh para pihak. Mengenai kedudukan klausula baku dapat dilihat dari aturan hukum yang mengaturnya serta beberapa contoh perjanjian yang menggunakan klausula baku.

Aturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait dengan klausula baku yang biasanya digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian, dalam hal ini dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Implementasi Perjanjian Baku Di Indonesia

Dalam praktek kehidupan kita sering melihat adanya kesenjangan kehidupan bidang sosial, ekonomi, dimana pihak yang mempunyai kekuatan ekonomi akan menekan pihak yang lemah. Dalam hal ini pihak sangat membutuhkan bantuan modal dalam rangka untuk meningkatkan taraf kehidupan yang lebih baik dengan memajukan usahanya.

Sebagaimana yang kita ketahui ada 2 jenis perlindungan hukum, yaitu :

1. Bentuk perlindungan hukum preventif (mencegah terjadinya masalah), adalah bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atau nasabah untuk dapat memahami isi dari perjanjian baku sebelum menandatangani atau menyetujuinya, mengingat isi perjanjian baku tersebut telah dibuat terlebih dahulu oleh pihak bank, hal ini membuat pihak konsumen atau nasabah sangat sulit untuk memahami konsep isi perjanjian baku (perjanjian kredit). Bentuk perlindungan hukum preventif tersebut diatas adalah upaya pencegahan agar pihak nasabah atau konsumen tidak dirugikan dikemudian hari, jika terjadi kredit macet terhadap objek yang dijadikan jaminan kepadabank.
2. Bentuk perlindungan hukum represif (menyelesaikan masalah) adalah upaya penyelesaian suatu masalah atau sengketa jika terjadi peristiwa kredit macet dengan cara para pihak dapat mensepakati upaya yang akan ditempuh untuk menyelesaikan kasus atau permasalahan tersebut dengan memperpanjang kreditnya atau menyita objek jaminannya.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pihak pelaksana (nasabah/konsumen) perjanjian baku menurut UUPK No. 8 Tahun 1999, yaitu :

1. Jikaterjadikerusakan,kehilangan,hasilpenjualan terhadap barang yangdijadikan jaminan oleh nasabah ataukonsumenmakapihakpelakuusaha wajib mempertanggungjawabkan atas kejadian hal tersebut (Sesuidengan Pasal 19 ayat 1 UUPK No.8 Tahun1999): "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

2. Terhadap barang jaminan yang dilelang akibat kredit macet oleh pelaku usaha atau bank maka hasilnya wajib dipertanggungjawabkan.

(Sesuai dengan Pasal 19 ayat 2 UUPK No.8 Tahun 1999):

"Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku".

G. Para Pihak Yang Terkait Dalam Perjanjian Baku

Menurut ketentuan yang diatur dalam KUHPerdara mengenai pihak-pihak yang terdapat dalam perjanjian diatur secara *sporadik* di dalam ketentuan Pasal 1315, 1317, 1318, 1340 KUHPerdara antara lain:

1. Para pihak yang mengadakan perjanjian itu sendiri.
2. Para ahli waris mereka dan mereka yang mendapat hak dari

padanya.

3. Pihak ketiga.

Lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 1468, 1469 dan 1470 KUHPerdara apabila subjek-subjek tersebut (usaha dagang dan pembeli) mengandung larangan-larangan sebagaimana diatur dalam pasal-pasal tersebut di atas maka para pihak tidak dapat melaksanakan perjanjian jual beli. Usaha dagang yang berperan sebagai penjual dalam melayani pembeli dapat bertindak langsung tanpa keterikatan dengan perusahaan sebagai pihak yang memproduksi barang.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUHPerdara maka dapat diketahui bahwa jual beli termasuk di dalam Perjanjian, sehingga syarat-syarat suatu jual beli juga haruslah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara yaitu dengan adanya kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan, adanya suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Jika syarat mengenai kesepakatan dan kecakapan (syarat subyektif) tidak dipenuhi, maka suatu perjanjian jual beli dapat dibatalkan, maksudnya perjanjian tetap ada sampai adanya keputusan dari hakim. Sedangkan jika syarat mengenai suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal (syarat obyektif) tidak dipenuhi, maka suatu perjanjian jual beli adalah menjadi batal demi hukum maksudnya sejak awal dianggap tidak ada perjanjian jual beli tersebut.

H. Kekuatan Yang Mengikat Dalam Perjanjian Baku

Dalam hukum perjanjian Indonesia dikenal beberapa asas hukum, salah satunya asas Kekuatan Mengikat, yang bila kita merujuk kepada Pasal 1338 Ayat 1 KUH Perdata yang berbunyi : Setiap persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam Pasal 1339 KUH Perdata dimasukkan prinsip kekuatan mengikat yaitu : Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab PT. Telkomsel dalam melayani para konsumen yang merasa dirugikan atas perubahan kebijakan perusahaan yang sepihak dalam penjualan suatu produk yang sudah terlanjur dibeli oleh masyarakat/konsumen yang kurang disosialisasikan, sehingga mengakibatkan kerugian di pihak konsumen

B. Metode Pendekatan

Sesuai dengan jenis penelitian yang bersifat yuridis normative, maka pendekatan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan Kasus, Metode Penelitian ini dilakukan dengan memberikan analisis yuridis mengenai tanggung jawab para pihak dalam perjanjian baku/klausula baku berdasarkan KUH Perdata.
2. Pendekatan Perundang-undangan, Metode ini dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan lalu membandingkannya dengan KUH Perdata yang mengatur tentang Perjanjian baku, kontrak dan perikatan begitu juga dengan UUPK yang membahas tentang klausula baku.

C. Sumber Bahan Hukum

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat yuridis normative, maka sumber hukum yang digunakan adalah data sekunder yaitu dengan melakukan penelitian pustaka kemudian mengkaji bahan-bahan hukum yang telah diperoleh. Bahan-bahan hukum tersebut meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang berarti mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari Perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan. Adapun yang menjadi sumber bahan hukum primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam skripsi ini yaitu :

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia,
- b. KUH Perdata,
- c. UUPK,
- d. Putusan MA No. 1163 K/Pdt.Sus-BPSK/2017

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan atas bahan hukum primer dan dapat membantu dalam proses penelitian yaitu berupa buku-buku literatur yang terkait, laporan penelitian terkait, jurnal-jurnal hukum yang terkait, pendapat para ahli, tulisan-tulisan hukum, sumber dari internet yang relevan.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yakni kamus hukum serta hal-hal yang bisa memberikan petunjuk yang erat hubungannya dengan masalah yang diteliti.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di dalam penelitian ini dilakukan

dengancara:

1. Internet

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pencarian

berita di internet yang berkaitan dengan masalah yang dibahas

penulis.

2. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mencari, menelusuri

data-data atau literatur yang ada seperti peraturan perundang-undangan, buku, makalah, artikel, majalah, surat kabar, internet serta kamus hukum, kamus bahasa Indonesia dan ensiklopedi, kemudian menelaahnya.

E. Metode Analisa Data

Analisa data yang digunakan yaitu analisa data yuridis deskriptif yaitu dengan melihat kenyataan-kenyataan yang ada dan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini dan telah diatur dengan baik dan sistematis sehingga akhirnya dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini. Tujuan analisis ini adalah untuk mendapat pandangan-pandangan baru yang selanjutnya diharapkan mampu memberikan solusi baru terhadap masalah yang mungkin timbul dalam praktik kebijakan baru di dalam penjualan paket pasca bayar Telkomsel yang kurang disosialisasikan kepada konsumen yang menjadi langganan produk Telkomsel.

F. Kesulitan

Kesulitan yang dihadapi penulis dalam penulisan skripsi ini adalah pada saat pengumpulan data, dimana pada waktu pengumpulan data secara kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti, serta mencari bahan-bahan yang sesuai dengan penelitian ini sehingga cukup menguras tenaga, pikiran dan waktu yang agak lama