



ANALISIS YURIDIS TERHADAP KONTRAK BAKU BERLANGGANAN  
SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI TELKOM SPEEDY

TESIS

Disusun

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat S2  
Program Studi Magister Kenotariatan

Oleh:

Jigatra Digdaya Haq

110 102 104 00145

PEMBIMBING:

Suradi, SH., MHum

**PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2012**

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KONTRAK BAKU BERLANGGANAN  
SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI TELKOM SPEEDY**

**Disusun Oleh:  
Jigatra Digdaya Haq  
110 102 104 00145**

**Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 29 Maret 2012**

Tesis ini telah diterima  
Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar  
Magister Kenotariatan

Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Program  
Magister Kenotariatan  
Universitas Diponegoro

Suradi, SH., Mhum.  
NIP. 19570911 198403 1 003

H. Kashadi, SH.,MH.  
NIP. 19540624 198203 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini Nama : **JIGATRA DIGDAYA HAQ**, dengan ini menyatakan hal-hal sebagai berikut :

1. Tesis ini adalah **hasil karya saya sendiri** dan di dalam tesis ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi / lembaga pendidikan manapun. Pengambilan karya orang lain dalam tesis ini dilakukan dengan menyebutkan sumbernya sebagaimana tercantum dalam Daftar Pustaka.
2. **Tidak keberatan untuk dipublikasikan** oleh Universitas Diponegoro dengan sarana apapun, baik seluruhnya atau sebagian, untuk kepentingan akademik / ilmiah yang non komersial sifatnya.

Semarang, 20 Maret 2012

Yang Menyatakan

**JIGATRA DIGDAYA HAQ**

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang baik dan berbahagia ini, penulis senantiasa memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, sehingga tesis ini dapat terselesaikan sebagaimana adanya.

Tesis yang berjudul **"ANALISIS YURIDIS TERHADAP KONTRAK BAKU BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI TELKOM SPEEDY"** ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Kenotariatan pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Penulisan tesis ini dapat terwujud atas bantuan dan kerjasama berbagai pihak, untuk itu penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Sudharto P Hadi, MES, PhD, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang beserta jajarannya.
2. Bapak Prof. DR. Yos Johan Utama, SH.MHum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang beserta jajarannya.
3. Bapak H. Kashadi, S.H., M.H, selaku Ketua Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Prof. DR. Budi Santoso, SH., MS, selaku Sekretaris Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang.

5. Bapak Suradi ,SH.,MHum. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan sekaligus mencurahkan waktu untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Seluruh Staf Pengajar Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang.
7. Segenap Karyawan bagian Tata Usaha Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang.
8. Ayahanda H.Yan P. Widia,ST,MM. dan Ibunda Hj. Siti Rochati, SE, dan adik-adikku Harbara Digdaya Haq, SH., Jihad Akbar Digdaya Haq, Fadhilaz Digdaya Haq, Naura Imtinan Hafizah Haq tercinta, terima kasih atas segala bentuk dukungan yang kalian berikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan setingkat magister.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini belum sempurna oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran guna penyempurnaan tesis ini.

Semarang, 20 Maret 2012

Penulis

Jigatra Digdaya Haq

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS YURIDIS TERHADAP KONTRAK BAKU BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI TELKOM SPEEDY**

Hubungan antara PT. Telkom dengan pelanggannya adalah hubungan kontraktual, terbentuk melalui sebuah perjanjian atau kontrak berlangganan yang dibuat oleh PT. Telkom berupa kontrak berlangganan yang dibuat dalam bentuk baku. Dalam perjanjian baku Telkom Speedy, posisi tawar menawar para pihak tidak seimbang antara PT. Telkom dengan pelanggan. Dari permasalahan tersebut maka penulis melalui penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keabsahan kontrak berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy ditinjau dari hukum perjanjian dan untuk mengetahui ada tidaknya pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika dikaitkan dengan klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku berlangganan Telkom Speedy.

Untuk menemukan jawaban dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini dilakukan bersifat deskriptif analitis, maksudnya adalah menguraikan atau memaparkan sekaligus menganalisis tentang isi dari kontrak berlangganan Telkom Speedy dilihat dari hukum positif secara umum dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan unsur-unsur keperdataan serta akibat yang timbul apabila klausula baku yang dimuat dalam perjanjian merugikan konsumen, maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif yaitu penelitian yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian yuridis normatif ini mengutamakan penelitian kepustakaan.

Hasil penelitian ini dengan demikian dapat disimpulkan bahwa apabila ditinjau dari kebebasan membuat perjanjian, perjanjian baku berklausula eksonerasi memenuhi syarat subyektif dan syarat obyektif sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g Undang-undang Perlindungan konsumen. Disarankan kepada pelaku usaha untuk berperan aktif menerangkan isi, maksud dan tujuan dari perjanjian baku (Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy) agar setiap konsumen yang ingin berlangganan dengan pelaku usaha benar-benar mengerti isi dari perjanjian tersebut.

***Kata kunci : kontrak baku, telkom speedy***

## **ABSTRACT**

### **JURIDICAL ANALYSIS OF THE TELKOM SPEEDY TELECOMINATION CONNECTION SUBSCRIPTION STANDARD AGREEMENT**

Relationship between PT. Telkom and the customers is formed through a subscription agreement or contractual relation made by PT. Telkom in a standard form. In the Telkom Speedy service based subscription contract the position of bargaining power of the parties involved is relatively equal while in a standard agreement/contract the position of bargaining power of the parties involved is not equal. The research has been held to know the legality of the subscription contract of Telkom Speedy in terms of legal agreement and to learn the whereabouts violation against of consumer protection with an exemption clause that listed in a subscription contract of telkom speedy. Consumer Protection Act in relation to the clauses listed in the agreement eksonerasi raw Telkom Speedy subscription. This research is a normative juridical research.

This analytical descriptive study with normative juridical method was conducted to describe and analyze the content of the Telkom Speedy service based subscription contract on the positive law and Law on Consumer Protection, civil elements and the consequences existing if the standard clauses stated in the agreement/contract inflict loss to the consumers referring to the legal norms stated in the regulation of legislation. The data for this study were mostly obtained through library research.

The conclusion of this research is in a principle of freedom of making contract-based agreement, the agreement with an exemption clause (Telkom Speedy Subscription Agreement) was qualify the subjective and objective conditions as provided in Article 1320 Book of the Civil Code Act and violated Article 18 paragraph (1) letter a and letter g of Article 34 of Law No.8/1999 on Consumer Protection. The officer of PT. Telkom are suggested to actively describe the contents and purpose of the standard clauses (Telkom Speedy Subscription Agreement) that any consumer who to subscribe through the business practitioners do understand the contents of the agreement.

**Keywords:** *standard agreements, telkom speedy*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Metode Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perjanjian Pada Umumnya.....	25
B. Unsur-Unsur Perjanjian.....	28
C. Asas-asas Perjanjian.....	29
D. Syarat Sahnya Perjanjian.....	38
E. Jenis-Jenis Perjanjian.....	58
F. Prestasi dan Wanprestasi.....	61
G. Kontrak Baku Berklausula Eksonerasi.....	64



H. PT Telekomunikasi Indonesia.....	70
-------------------------------------	----

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kontrak Baku Berklausula Eksonerasi Dalam Kontrak Berlangganan Telkom Speedy Ditinjau Menurut Pasal 1320 KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	72
1. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy Ditinjau Menurut Pasal 1320 KUHPerdata .....	72
2. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy Ditinjau Menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	103
B. Prosedur Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Kerugian dalam Penggunaan Telkom Speedy .....	118

### BAB IV PENUTUP

A. SIMPULAN .....	122
B. SARAN.....	124

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi sekarang ini membawa manusia pada era globalisasi. Kemajuan yang dapat langsung dirasakan sangatlah pesat adalah dalam bidang teknologi telekomunikasi dan teknologi informatika. Hal tersebut menimbulkan perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi ini memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Sebagai pendukung perkembangan ekonomi dunia dan sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan-kebutuhan masyarakat, maka telekomunikasi dan akses informasi yang cepat adalah hal yang sangat vital dalam kehidupan manusia. Komunikasi adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang bersifat asasi. Tidak ada satu manusiapun yang dapat bertahan hidup tanpa melakukan komunikasi dengan manusia lainnya. Hal tersebut memicu pelaku usaha untuk

menyediakan berbagai macam barang dan/atau jasa demi terpenuhinya kebutuhan jasa telekomunikasi sebagai kebutuhan pokok. Para produsen dan penyedia jasa layanan akses telekomunikasi dan akses informasi selalu bersaing untuk menawarkan dan mengeluarkan produk-produk terbarunya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses telekomunikasi dan akses informasi tersebut.

Internet merupakan sebuah jaringan yang sangat besar yang mengkonesikan komputer dan server diseluruh dunia dalam satu jaringan yang terpusat. Dengan Internet kita dapat mengakses data dan informasi kapan saja dan dimana saja, merupakan suatu jaringan komunikasi tanpa batas yang melibatkan jutaan komputer yang tersebar diseluruh dunia. Pengertian internet sendiri seperti yang termuat dalam blog stikom :

Internet berasal dari kata *Interconnection Networking* yang mempunyai arti hubungan komputer dengan berbagai tipe yang membentuk sistem jaringan yang mencakup seluruh dunia (jaringan komputer global) dengan melalui jalur telekomunikasi seperti telepon, radio link, satelit dan lainnya. Dalam mengatur integrasi dan komunikasi jaringan komputer ini digunakan protokol yaitu TCP/IP. TCP (*Transmission Control Protocol*) bertugas memastikan bahwa semua hubungan bekerja dengan benar, sedangkan IP (*Internet Protocol*) yang mentransmisikan data dari satu komputer ke komputer lain. TPC/IP secara umum berfungsi memilih rute terbaik transmisi data, memilih rute alternatif jika suatu rute tidak dapat di

gunakan, mengatur dan mengirimkan paket-paket pengiriman data.<sup>1</sup>

PT.Telkom sebagai penyedia jasa internet Telkom Speedy berlaku sebagai pelaku usaha. Pelaku usaha menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo adalah :

Adapun yang termasuk pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>2</sup>

Sektor telekomunikasi termasuk kedalam salah satu sektor yang dibutuhkan oleh orang banyak, maka pemerintah menetapkan PT. Telkom sebagai BUMN yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan layanan telekomunikasi. Menurut Pasal 1 Butir (d) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa :

Penyelenggara telekomunikasi adalah peseorangan. Koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan kemanan Negara.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.stikom-pti2007-kelompok9.blogspot.com/2007/09/pengertian-internet.html>, diakses pada tanggal 22 Oktober 2011, pukul 22.02 WIB.

<sup>2</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 8.

<sup>3</sup> Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*. (Jakarta : PT Raja Grafindo 2005), hlm. 225.

Penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan juga oleh pemerintah. Salah satu pelaku usaha yang menyediakan jasa layanan internet yang termasuk salah satu BUMN adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. atau yang lebih sering disebut dengan PT. Telkom.

Koneksi Internet mengharuskan kita terlebih dahulu terkoneksi ke ISP (*Internet Service Provider*) atau penyedia layanan internet. Ada banyak penyedia jasa internet di Indonesia, dan salah satu ISP (*Internet Service Provider*) yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Telkom Speedy. Telkom Speedy merupakan salah satu produk jasa layanan telekomunikasi yang ditawarkan PT. Telkom kepada pelanggannya. Wikipedia Indonesia menjelaskan tentang produk PT. Telkom ini sebagai berikut :

Speedy adalah layanan akses internet *end-to-end* berkecepatan tinggi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. TELKOM), berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data dan suara secara bersamaan (simultan) melalui satu saluran telepon biasa (pada media jaringan akses kabel tembaga). Tidak seperti layanan akses internet *dial-up* (seperti TelkomNet Instan) produk layanan internet dari PT. Telkom sebelumnya, dengan mempergunakan Speedy, saluran telepon tetap dapat dipergunakan untuk menelepon bersamaan dengan akses internet. Untuk dapat menikmati fasilitas saluran telepon dan internet secara simultan, pelanggan Speedy harus mempergunakan *splitter* yang dapat memisahkan saluran

telepon dan saluran modem. *Splitter* ini biasanya sudah tersedia dalam paket penjualan modem ADSL.<sup>4</sup>

Berdasarkan kutipan diatas maka konsumen jasa Telkom Speedy sudah pasti juga merupakan konsumen jasa telepon rumah, karena salah satu syarat berlangganan Telkom Speedy adalah calon pelanggan Telkom Speedy harus mempunyai saluran telepon rumah biasa. Sebagai pelaku usaha dalam bidang ini PT. Telkom memberikan kemudahan bagi calon konsumen Telkom Speedy dengan berbagai pilihan paket produk, berdasarkan waktu, volume, atau paket tanpa batas (*unlimited*).

Hubungan antara PT. Telkom dengan pelanggannya adalah hubungan kontraktual , PT Telkom dalam menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang ditawarkan kepada konsumen, atau yang dikenal juga dengan Klausula Baku. Dalam kontrak baku biasanya dicantumkan Klausula Eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/ pelaku usaha. Dari hal ini terlihat bahwa dengan adanya klausula eksonerasi menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar antara produsen dan

---

<sup>4</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/telkom\\_speedy](http://id.wikipedia.org/wiki/telkom_speedy), diakses pada tanggal 23 Oktober 2012, pukul 21.27 WIB.

konsumen.<sup>5</sup> Melihat persoalan-persoalan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kontrak berlangganan Telkom Speedy sebagai Tesis dengan judul : **Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy.**

#### **A. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu :

1. Apakah kontrak baku berklausula eksonerasi dalam berlangganan Telkom Speedy tersebut bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdara dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian masalahnya apabila terjadi kerugian atau permasalahan dalam kontrak berlangganan Telkom Speedy?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

---

<sup>5</sup> <http://mkn-unsri.blogspot.com/2009/12/perjanjian-standar-dan-klausula.html>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2012, pukul 21.23 WIB.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis klausula baku yang digunakan dalam kontrak berlangganan tersebut, khususnya tentang kontrak baku berklausul eksonerasi bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdara dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk jika terjadi kerugian selama masa kontrak berlangganan produk nya terkait dengan perjanjian baku tersebut.

#### **D. Manfaat Penelitian**

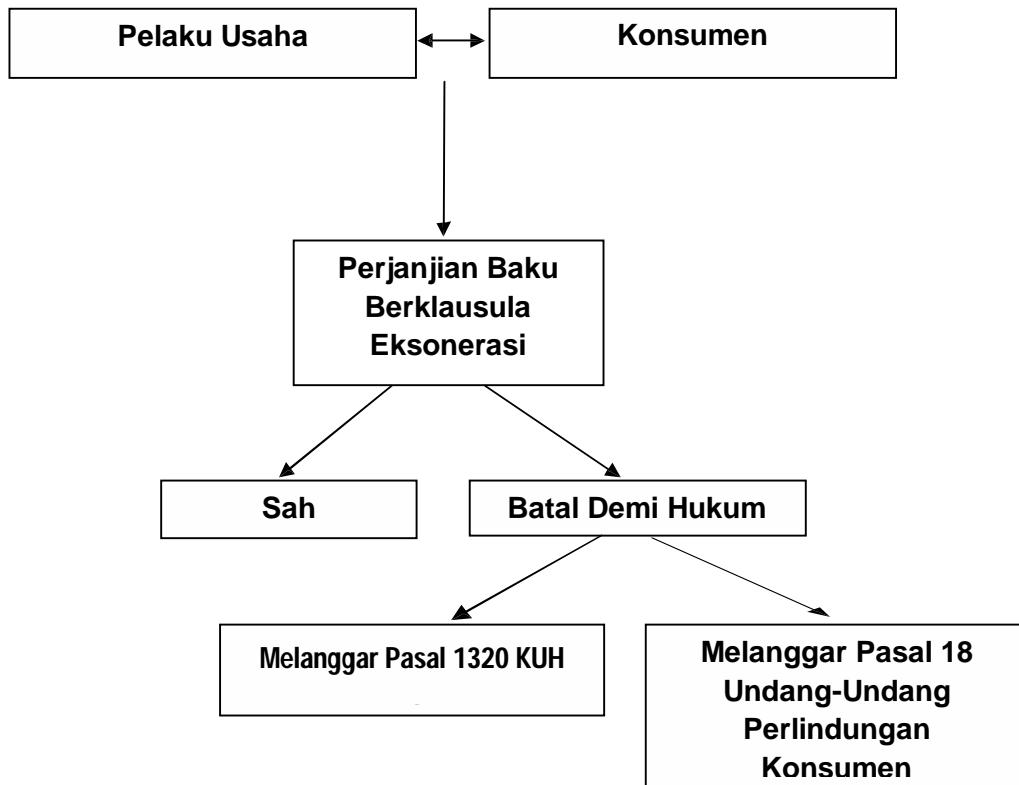
Sesuai dengan tujuan tersebut diatas, maka diharapkan agar penelitian ini dapat membawa manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis dapat menambah informasi perbendaharaan kepustakaan mengenai implementasi asas kebebasan berkontrak dalam kontrak baku.
2. Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi para pembaca dan semua pihak.



## E. Kerangka Pemikiran

### 1. Kerangka Konseptual



Dari kerangka konsep ini, penulis ingin memberikan gambaran guna menjawab perumusan masalah yang telah disebutkan pada awal usulan penelitian tesis ini. Dalam berlangganan jasa internet Telkom Speedy, PT. Telkom membuat perjanjian/ kontrak baku, yang di dalamnya mereka mencantumkan klausula eksonerasi yang mengalihkan dan bahkan menghapuskan tanggung jawabnya. Model perjanjian baku yang berklauseksonerasi tersebut memberikan ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam kerangka konsep ini penulis memberikan jawaban sementara bahwa perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku

usaha tersebut melanggar asas-asas hukum perjanjian dan melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **2. Kerangka Teoritis**

### **a. Perjanjian Pada Umumnya**

#### **1) Pengertian Perjanjian**

Manusia dalam segala kepentingannya memiliki beragam kebutuhan hidup yang harus terpenuhi demi kelangsungannya sebagai anggota masyarakat. Perjanjian merupakan salah satu cara yang dapat digunakan oleh manusia sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga disadari maupun tidak disadari, manusia dalam kehidupannya sehari-hari sebenarnya dihadapkan pada banyak perikatan dengan pihak lain yang berlangsung secara berkelanjutan baik secara tegas maupun diam-diam. Perjanjian memang memiliki nilai yang berarti dalam kehidupan manusia sehari-hari.

Pengertian perjanjian di dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan bahwa "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Perumusan tersebut ternyata mengundang banyak kritik dari para sarjana. Pada umumnya para sarjana menganggap perumusan tersebut mengandung kelemahan, karena disamping

pengertiannya yang kurang lengkap juga dikarenakan tidak memberikan gambaran yang jelas mengenai perjanjian.

Menurut J. Satrio, perumusannya tidak lengkap karena pengertian tersebut seolah-olah menimbulkan kesan adanya perjanjian sepihak, jadi hanya salah satu pihak saja yang mengikatkan diri kepada pihak lain. Sedangkan dikatakan tidak memberikan gambaran yang jelas tentang perjanjian dikarenakan dalam perumusannya hanya ditegaskan bahwa perjanjian adalah "suatu perbuatan" (*handeling*), bukan perbuatan hukum (*rechthandeling*). Dengan demikian mengandung konsekuensi bahwa setiap perbuatan apapun, baik perbuatan menurut hukum (*rechtmatigedaad*) maupun perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*), bahkan perbuatan biasa yang tidak ada kaitannya dengan hukum, dapat dikatakan sebagai perjanjian.<sup>6</sup>

Selain itu perumusan tersebut juga dianggap masih belum sempurna, karena belum menunjukkan tentang maksud diadakannya perjanjian, yaitu untuk menimbulkan adanya akibat hukum. Mengingat perjanjian yang tidak menimbulkan akibat hukum, maka tidak dapat memberikan perlindungan hukum bagi

---

<sup>6</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 24.

para pihak untuk mempertahankan kepentingannya kepada pihak lain.

Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut sebenarnya kurang memberikan jawaban yang memuaskan atas apa yang dimaksud dengan perjanjian itu sendiri. Hal ini disebabkan karena :

- (a) perumusan Pasal tersebut hanya menyangkut sepihak saja ;
- (b) kata "perbuatan" mencakup juga tanpa konsesus ;
- (c) pengertian perjanjian terlalu luas ; dan
- (d) tanpa menyebut tujuan.<sup>7</sup>

Menurut Mariam Darus Badruzaman, rumusan definisi perjanjian yang terdapat didalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Dinyatakan tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya menyangkut jenis perjanjian sepihak saja. Sedangkan dinyatakan terlalu luas karena didalamnya dapat juga mencakup hal-hal janji kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga (*familierecht*) yang dapat pula menimbulkan perjanjian. Padahal perikatan yang lahir dari jenis perjanjian (janji kawin) semacam ini bertolak dari

---

<sup>7</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hlm. 78.

perikatan sebagaimana yang lahir dari perjanjian yang diatur dalam buku III KUH Perdata, karena perikatan disini dapat dinilai secara ekonomis atau materiil, sedangkan janji kawin tidak dapat terukur secara ekonomis.<sup>8</sup>

Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang terdapat di dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut, maka banyak penulis di bidang hukum yang kemudian menyempurnakannya dengan memberikan rumusan pengertian tentang perjanjian.

J. Satrio menyatakan bahwa kata "perbuatan" di dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata lebih tepat apabila diganti dengan kata "perbuatan hukum" atau "tindakan hukum", karena dengan menggunakan istilah "tindakan hukum" disamping menunjukkan akibat hukum yang dikehendaki di dalamnya juga tersimpul adanya unsur "sepakat", yang merupakan ciri dari perjanjian. Dengan demikian, maka tidaklah mungkin di dalamnya terdapat perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) dan pengurusan kepentingan orang lain (*zaakwarneming*).<sup>9</sup> Selanjutnya beliau menambahkan bahwa, kata "dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih", yang mana hanya cocok untuk perjanjian sepihak

---

<sup>8</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2005, hlm. 15.

<sup>9</sup> J. Satrio, *op.cit*, hlm. 25.

perlu ditambahkan kata-kata "atau dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri", untuk menunjukkan bahwa perjanjian itu meliputi pula perjanjian timbal-balik.<sup>10</sup> Berdasarkan alasan yang dikemukakan tersebut, kemudian J. Satrio memberikan perumusan bahwa : "perjanjian adalah suatu tindakan atau perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya, atau dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri."

Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.<sup>11</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, secara umum dapat disimpulkan bahwa untuk terjadinya suatu perjanjian harus ada setidaknya dua pihak yang saling mengikatkan diri secara perdata, serta menimbulkan hak dan / atau kewajiban bagi para pihak dari perjanjian tersebut.

## **2) Unsur-Unsur Perjanjian**

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 27.

<sup>11</sup> Abdulkadir Muhammad, *op.cit*, hlm. 78.

Dalam suatu perjanjian terdapat unsur-unsur pokok yang dapat dibedakan sebagai berikut :<sup>12</sup>

1. Unsur *essensialia*

Unsur *essensialia* adalah unsur yang selalu harus ada di dalam suatu perjanjian. Hal ini merupakan suatu unsur mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut maka tidak mungkin ada perjanjian. Misalnya, dalam perjanjian jual-beli maka harga dan barang yang disepakati oleh para pihak harus ada.

2. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur dalam perjanjian yang oleh undang-undang sudah diatur, namun oleh para pihak dapat disingkirkan atau diganti. Misalnya, kewajiban penjual untuk menanggung biaya penyerahan (ketentuan Pasal 1476 KUH Perdata) dan untuk menjamin atau *vrijwaren* (Pasal 1491 KUH Perdata) dapat disimpangi atas dasar kesepakatan para pihak.

3. Unsur *accidentalia*

Yang dimaksud dengan unsur *accidentalia* adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, undang-

---

<sup>12</sup> Rahmat Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bumi Cipta, Bandung, 1999, hlm. 49.

undang sendiri tidak mengatur hal itu misalnya, dalam perjanjian jual-beli, benda-benda pelengkap tertentu bisa dikecualikan.

### 3) Asas-Asas Perjanjian

KUH Perdata menentukan secara jelas mengenai beberapa asas dalam perjanjian, akan tetapi dalam literatur Belanda sebagaimana dikemukakan oleh Rutten<sup>13</sup> hanya ada tiga asas pokok dalam perjanjian yaitu asas konsensualisme, asas kekuatan mengikatnya perjanjian, dan asas kebebasan berkontrak.

Ada beberapa asas dalam perjanjian sebagaimana termuat dalam KUH Perdata, antara lain :

#### a. Asas konsensualisme

Yang dimaksud dengan asas konsensualisme adalah suatu asas yang menjelaskan bahwa perjanjian telah terjadi atau lahirnya perjanjian itu pada saat tercapainya kesepakatan para pihak. Dengan hemat kata bahwa untuk lahirnya perjanjian maka cukup tercapainya kesepakatan para pihak saja mengenai hal-hal pokok yang diperjanjian tanpa

---

<sup>13</sup> Purwakhid Patrik, *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan Dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 1982, hlm. 3.



diperlukan suatu formalitas tertentu, kecuali memang untuk jenis perjanjian formil.<sup>14</sup>

Ketentuan mengenai perjanjian yang terdapat di dalam KUH Perdata sebagian besar bersifat *konsensuil-obligatoir* dan KUH Perdata sendiri tidak menetapkan bentuk tertentu bagaimana sepakat itu harus dituangkan oleh para pihak, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu. Oleh karena itu pada prinsipnya sepakatnya para pihak dalam suatu perjanjian dapat terbentuk secara tegas maupun diam-diam. Secara tegas dapat berupa tanda lisan, tertulis atau tanda tertentu yang dapat dipahami oleh para pihak. Sedangkan secara tertulis dapat dituangkan dalam bentuk tulisan di bawah tangan maupun otentik.

Asas konsensuil ini dapat disimpulkan dari Pasal 1320 KUH Perdata yang menetapkan kesepakatan para pihak sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian. Secara lebih luas, istilah "sepakat" dapat dipahami sebagai suatu pernyataan kehendak dari satu pihak yang diakseptasi oleh pihak lain dalam suatu perjanjian. Dalam hal menyatakan kehendak ataupun mengakseptasi pernyataan kehendak, maka para pihak harus dalam kondisi yang bebas, yaitu bebas

---

<sup>14</sup> Subekti, *op.cit*, hlm. 15.

dari adanya unsur paksaan (*dwang*), penipuan (*bedrog*) dan kelalaian (*dwaling*) kekhilafan/ kesesatan.

b. Asas kebebasan berkontrak (*contracts vrijheid* atau *partij autonomie*)

Yang dimaksud dengan asas kebebasan berkontrak adalah setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja isinya, jenis maupun macamnya, baik perjanjian itu sudah diatur dalam undang-undang maupun belum diatur. Hal ini sesuai dengan sistem buku III KUH Perdata yang bersifat "terbuka", dan dapat kita lihat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa : "Tiap-Tiap perjanjian yang dibuat secara sah, aka berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya."

Menurut Pittlo dalam J. Satrio, berpendapat bahwa berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, bahwa asas kebebasan berkontrak meliputi :

- 1) Orang bebas membuat kontrak ;
- 2) Bebas untuk mengatur sendiri isi perjanjian yang akan mengikat perbuatannya ;
- 3) Bahkan orang dapat memperjanjikan bahwa ia hanya bertanggungjawab sampai batas tertentu saja.

c. Asas mengikatnya perjanjian (*pacta sunt servanda*)

Maksud dari asas mengikatnya perjanjian adalah bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak, maka mengikat mereka sebagaimana undang-undang. Dengan demikian, para pihak terikat dengan isi perjanjian dan harus melaksanakannya, seperti halnya keharusan yang ditetapkan oleh undang-undang.<sup>15</sup> Asas ini dapat kita lihat di dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.

d. Asas iktikad baik

Asas iktikad baik tercantum di dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Dengan demikian yang dimaksud dengan asas iktikad baik dalam perjanjian adalah setiap orang yang membuat suatu perjanjian harus dilakukan dengan iktikad baik, baik iktikad baik yang bersifat subyektif maupun yang bersifat obyektif.

Disamping asas-asas perjanjian yang telah dikemukakan tersebut, kemudian menurut Mariam Darus Badruzaman dalam Achmad Busro, disepakati bahwa di dalam perjanjian atau kontrak juga terdapat beberapa asas yang perlu diperhatikan, antara lain :

---

<sup>15</sup> J. Satrio, *op.cit.*, hlm. 142

- a. asas kebebasan mengadakan perjanjian (kebebasan berkontrak);
- b. asas konsensualisme;
- c. asas kepercayaan ;
- d. asas kekuatan mengikat ;
- e. asas persamaan hukum ;
- f. asas keseimbangan ;
- g. asas kepastian hukum
- h. asas moral ;
- i. asas kepatutan ; dan
- j. asas kebiasaan.<sup>16</sup>

#### 4) Syarat Sahnya Perjanjian

Pasal 1320 KUH Perdata menentukan bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri ;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian ;
- c. Suatu hal tertentu ; dan
- d. Suatu sebab yang halal.

Kedua syarat pertama disebut dengan *syarat subyektif* karena menyangkut masalah subyek dalam perjanjian, sedangkan kedua syarat berikutnya disebut dengan *syarat obyektif* karena menyangkut masalah objek dari perjanjian.

Tidak dipenuhinya salah satu dari ke-empat syarat tersebut, maka dapat menimbulkan akibat hukum yang berbeda. Apabila salah satu syarat subyektif tidak terpenuhi, maka akibat

---

<sup>16</sup> Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Pohon Cahaya, Yogyakarta, 2011, hlm. 123

hukum yang timbul adalah perjanjian menjadi tidak sah, dalam arti perjanjiannya dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Maksudnya bahwa terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak dimungkinkan tetap ada dan mengikat mereka (meskipun perjanjiannya tidak sah), selama terhadap perjanjian yang sedang berlangsung tersebut tidak dimintakan pembatalan oleh pihak yang tidak cakap. Sementara itu terhadap syarat obyektif yang tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian itu menjadi tidak sah, dalam arti batal demi hukum (*nietig*), yaitu perjanjian dari awal memang sudah dianggap tidak pernah ada dan karenanya tidak mengikat para pihak, tanpa diperlukan tindakan hukum apapun.

#### **5) Kontrak Baku Berklausula Eksonerasi**

Untuk membedakan kedua istilah baku dan eksonerasi, perjanjian yang mengandung syarat-syarat baku adalah meniadakan pembicaraan terlebih dahulu dari isi suatu perjanjian, sedangkan dalam perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi adalah menghilangkan atau membatasi tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.

Sebagaimana diuraikan diatas perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi disebut pula perjanjian dengan syarat-syarat penghilangan atau pembatasan tanggung jawab. Melalui syarat-syarat semacam ini oleh salah satu dari pihak dibatasi atau

dibedakan dari sesuatu tanggung jawab berdasarkan hukum. Beban tanggung jawab yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan dihapus oleh penyusun perjanjian melalui syarat-syarat eksonerasi tersebut.

Menurut Mariam Darus Badruzaman yang disitir oleh Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa terdapat jenis klausula baku eksonerasi yaitu :

- a. Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi,
- b. Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri.
- c. Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak misalnya penciptaan kewajiban ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.<sup>17</sup>

Oleh karena itu syarat-syarat eksonerasi dapat berupa penghapusan/pengurangan terhadap akibat hukum, atau pembatasan/ penghapusan kewajiban sendiri dan menciptakan kewajiban atau membebankan pihak lain. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak memberikan istilah mengenai klausula eksonerasi, yang ada adalah klausula baku dalam Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

---

<sup>17</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 116.

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klausula Baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab V Pasal 18 seperti yang termuat dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan 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 penyerahan 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 maupun 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 obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada 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 kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu “Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak” sehingga diharapkan dengan adanya Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam di dalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.

Pasal 18 ayat (2), (3), dan (4) Undang Undang Perlindungan Konsumen :

Ayat (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Ayat (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi



ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Ayat (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai sifat dari batal demi hukumnya perjanjian standar antara produsen dan konsumen apabila dalam perjanjian standar tersebut tercantum mengenai klausula eksonerasi pada ayat (1) butir (a) sampai dengan (h). Sifat dari batalnya hukum perjanjian standar ini tidak berlangsung secara otomatis. Batal demi hukumnya suatu perjanjian merupakan pelanggaran terhadap Pasal 1320 KUHPerdara dalam hal syarat objektif dari suatu perjanjian. Akibat dari batal demi hukum suatu perjanjian adalah pembatalan perjanjian secara deklaratif yang berarti pembatalan seluruh isi Pasal perjanjian, jadi ketika perjanjian standar memuat klausula eksonerasi.

## **6) PT Telekomunikasi Indonesia**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik, sebagai penyedia jasa layanan Telecommunication, Information, Media, dan Edutainment (TIME) dengan jaringan terbesar dan wilayah cakupan terluas di

Indonesia yang senantiasa berupaya untuk memberi layanan terbaik dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.<sup>18</sup>

Sebagai perusahaan pelayanan yang mendedikasikan diri untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Telkom senantiasa tanpa henti mengembangkan diri, melebarkan sayap dan memperkaya ragam layanannya. Semua itu dilakukan agar dapat memberi yang terbaik kepada seluruh stakeholder. Telkom mempersembahkan ragam layanan terpadu melalui semua korporasi serta unit bisnis yang tergabung dalam Telkom Group. Telkom memproyeksikan bahwa dimasa datang sinergi tersebut dapat diwujudkan secara nyata dalam sebuah paket yang terintegrasi dan akan dapat digunakan untuk mengakses keseluruhan ragam layanan yang ditawarkan oleh Telkom *Group* sehingga masyarakat luas dapat benar-benar menikmati manfaatnya. Semua itu adalah demi kepuasan pelanggan karena pelanggan adalah mitra sejati Telkom. Apapun yang dibutuhkan pelanggan, Telkom akan memberi solusinya termasuk dengan berkolaborasi bersama mitra untuk menyediakannya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Masalah**

---

<sup>18</sup> <http://www.telkom-indonesia.com/info-perusahaan/index.html?lid=id>, diakses pada tanggal 2 Maret 2012, pukul 22.11 WIB.

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan secara yuridis normatif. Pendekatan normatif untuk mengkaji dokumen-dokumen perjanjian yang berbentuk baku dengan menggunakan tolak ukur asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, maupun asas itikad baik dan kepatutan yang dapat disimpulkan dari Pasal-Pasal perjanjian tersebut.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis artinya hasil penelitian ini berusaha memberikan gambaran secara menyeluruh, mendalam tentang suatu keadaan atau gejala yang diteliti<sup>19</sup>.

## 3. Sumber dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang tidak bersifat primer, artinya data ini merupakan hasil olahan/tulisan/penelitian pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder berupa dokumen-dokumen perjanjian dalam penelitian ini data perjanjian yang dibutuhkan adalah perjanjian/kontrak baku formulir berlangganan Jasa Internet Telkom Speedy, peraturan-peraturan hukum yang terkait, tulisan ilmiah/hasil-hasil penelitian, dll.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

---

<sup>19</sup> Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta hlm. 10.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data sekunder adalah dengan cara studi kepustakaan, kajian dokumen dan wawancara dengan Kepala Kantor Cabang Telkom Cilacap. Tempat penelitian diadakan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kancatel Cilacap yang berkedudukan di Jl. A. Yani No. 34 Cilacap Jawa Tengah.

#### 5. Teknis Analisis data

Metode yang digunakan adalah metode analisa deskriptif dengan teknik deduksi, hal ini dilakukan terhadap data yang sifatnya data sekunder yang diperoleh melalui kajian kepustakaan. Teknik deduksi digunakan untuk menganalisis data primer maupun data sekunder yang berbentuk dokumen perjanjian. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan yang selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik editing yaitu memeriksa data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah dapat dipertanggung jawabkan. Hasil editing kemudian diinterpretasikan dengan menggunakan teori dan konsep yang hasilnya dideskripsikan secara kualitatif kemudian diambil suatu kesimpulan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Perjanjian Pada Umumnya

Manusia dalam segala kepentingannya memiliki beragam kebutuhan hidup yang harus terpenuhi demi kelangsungannya sebagai anggota masyarakat. Perjanjian merupakan salah satu cara yang dapat digunakan oleh manusia sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga disadari maupun tidak disadari, manusia dalam kehidupannya sehari-hari sebenarnya dihadapkan pada banyak perikatan dengan pihak lain yang berlangsung secara berkelanjutan baik secara tegas maupun diam-diam. Perjanjian memang memiliki nilai yang berarti dalam kehidupan manusia sehari-hari.

Abdulkadir Muhammad berpendapat, bahwa ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut sebenarnya kurang memberikan jawaban yang memuaskan atas apa yang dimaksud dengan perjanjian itu sendiri. Hal ini disebabkan karena :

- (a) Perumusan pasal tersebut hanya menyangkut sepihak saja;
- (b) Kata "perbuatan" mencakup juga tanpa konsesus ;
- (c) Pengertian perjanjian terlalu luas ; dan
- (d) Tanpa menyebut tujuan.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hlm. 78.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, rumusan definisi perjanjian yang terdapat didalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Dinyatakan tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya menyangkut jenis perjanjian sepihak saja. Sedangkan dinyatakan terlalu luas karena didalamnya dapat juga mencakup hal-hal janji kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga (*familierecht*) yang dapat pula menimbulkan perjanjian. Padahal perikatan yang lahir dari jenis perjanjian (janji kawin) semacam ini bertolak dari perikatan sebagaimana yang lahir dari perjanjian yang diatur dalam Buku III KUH Perdata, karena perikatan disini dapat dinilai secara ekonomis atau materil, sedangkan janji kawin tidak dapat terukur secara ekonomis.<sup>21</sup>

Subekti berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>22</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad, bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2005, hlm. 15.

<sup>22</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 1.

<sup>23</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm. 78.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, secara umum dapat disimpulkan bahwa untuk terjadinya suatu perjanjian harus ada setidaknya dua pihak yang saling mengikatkan diri secara perdata, serta menimbulkan hak dan / atau kewajiban bagi para pihak dari perjanjian tersebut.

## **B. Unsur-Unsur Perjanjian**

Dalam suatu perjanjian terdapat unsur-unsur pokok yang dapat dibedakan sebagai berikut :<sup>24</sup>

### **a. Unsur Essensialia**

Unsur *essensialia* adalah unsur perjanjian yang selalu harus ada di dalam suatu perjanjian. Hal ini merupakan suatu unsur mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut maka tidak mungkin ada perjanjian. Misalnya, "sebab yang halal" merupakan *essensialia* untuk adanya perjanjian, dalam perjanjian jual-beli harga dan barang yang disepakati harus ada. Pada perjanjian riil syarat penyerahan objek perjanjian merupakan *essensialia*, sama seperti bentuk tertentu merupakan *essensialia* dari perjanjian formal.

### **b. Unsur Naturalia**

---

<sup>24</sup> Rahmat Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, PT. Putra A. Bardin, Bandung, 1999, hlm. 49

Unsur *naturalia* adalah unsur dalam perjanjian yang oleh undang-undang sudah diatur, namun oleh para pihak dapat disingkirkan atau diganti. Disini unsur tersebut oleh undang-undang diatur dengan hukum mengatur/ menambah.

c. Unsur *Accidentalia*

Yang dimaksud dengan unsur *accidentalia* adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, undang-undang sendiri tidak mengatur hal itu misalnya, dalam perjanjian jual-beli, benda-benda pelengkap tertentu bisa dikecualikan. Misalnya dalam perjanjian jual-beli maka benda-benda pelengkap tertentu dapat dikecualikan.<sup>25</sup>

### C. Asas-Asas Perjanjian

KUH Perdata menentukan secara jelas mengenai beberapa asas dalam perjanjian, akan tetapi dalam literatur Belanda sebagaimana dikemukakan oleh Rutten hanya ada tiga asas pokok dalam perjanjian yaitu asas konsensualisme, asas kekuatan mengikatnya perjanjian, dan asas kebebasan berkontrak.

Ada beberapa asas dalam perjanjian sebagaimana termuat dalam KUH Perdata, antara lain :

a. Asas sistem terbukanya hukum perjanjian

---

<sup>25</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 67-68



Hukum perjanjian yang mengatur tentang "*obligatio excontractu*" (perikatan yang lahir dari perjanjian) memiliki perbedaan pokok dengan sistem daripada hukum benda. Karena hukum benda sebagaimana diatur dalam Buku II KUH Perdata memuat asas sistem tertutup dalam arti bahwa sifat normanya yang memaksa dan tidak dapat disimpangi oleh siapapun. Sedangkan hukum perjanjian menganut asas sistem terbuka artinya bahwa ketentuan-ketentuan hukum perjanjian yang termuat dalam Buku III KUH Perdata norma-normanya bersifat "pelengkap" atau *aanvullend* yaitu dapat disimpangi oleh para pihak manakala sudah ada pengaturan tersendiri dalam perjanjian yang mereka buat, dan akan tetap berlaku manakala para pihak tidak membuat pengaturan tersendiri dalam perjanjiannya.

b. Asas konsensualisme

Yang dimaksud dengan asas konsensualisme adalah suatu asas yang menjelaskan bahwa perjanjian telah terjadi atau lahirnya perjanjian itu pada saat tercapainya kesepakatan para pihak tidak diperlukan formalitas lainnya, kecuali memang untuk jenis perjanjian formil.<sup>26</sup>

Ketentuan mengenai perjanjian yang terdapat di dalam KUH Perdata sebagian besar bersifat *konsensuil-obligatoir* dan

---

<sup>26</sup> Subekti, *Op.cit*, hlm. 15.

KUH Perdata sendiri tidak menetapkan bentuk tertentu bagaimana sepakat itu harus dituangkan oleh para pihak, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu. Oleh karena itu pada prinsipnya sepakatnya para pihak dalam suatu perjanjian dapat terbentuk secara tegas maupun diam-diam. Secara tegas dapat berupa tanda lisan, tertulis atau tanda tertentu yang dapat dipahami oleh para pihak. Sedangkan secara tertulis dapat dituangkan dalam bentuk tulisan di bawah tangan maupun otentik.

Asas konsensual ini dapat disimpulkan dari Pasal 1320 KUH Perdata yang menetapkan kesepakatan para pihak sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian. Secara lebih luas, istilah "sepakat" dapat dihami sebagai suatu pernyataan kehendak dari satu pihak yang diakseptasi oleh pihak lain dalam suatu perjanjian. Dalam hal menyatakan kehendak ataupun mengakseptasi pernyataan kehendak, maka para pihak harus dalam kondisi yang bebas, yaitu bebas dari adanya unsur paksaan (*dwang*), penipuan (*bedrog*) kelalaian (*dwaling*), kekhilafan/ kesesatan.

c. Asas kebebasan berkontrak (*contracts vrijheid* atau *partij autonomie*)

Yang dimaksud dengan asas kebebasan berkontrak adalah setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja

isinya, jenis maupun macamnya, baik perjanjian itu sudah diatur dalam undang-undang maupun belum diatur. Hal ini sesuai dengan sistem Buku III KUH Perdata yang bersifat "terbuka", dan dapat kita lihat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa : "Tiap-Tiap perjanjian yang dibuat secara sah, akan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya."

Menurut Pittlo dalam J. Satrio, berpendapat bahwa berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, bahwa asas kebebasan berkontrak meliputi :

- 1) Orang bebas membuat kontrak ;
- 2) Bebas untuk mengatur sendiri isi perjanjian yang akan mengikat perbuatannya ;
- 3) Bahkan orang dapat memperjanjikan bahwa ia hanya bertanggungjawab sampai batas tertentu saja.

Dari uraian mengenai asas kebebasan berkontrak tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem hukum perjanjian adalah terbuka, artinya bahwa para pihak boleh mengadakan segala macam dan bentuk perjanjian, baik perjanjian yang sudah diatur di dalam KUH Perdata maupun perjanjian jenis baru yang belum diatur dalam KUH Perdata.

d. Asas mengikatnya perjanjian (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas mengikatnya perjanjian dikenal dengan istilah *Pacta Sunt Servanda*, lengkapnya berbunyi *Pacta Nuda Servanda*

*Sunt*, yang berarti bahwa kata sepakat itu tidak perlu dirumuskan dalam bentuk sumpah, perbuatan atau formalitas agar merupakan perjanjian yang mengikat. Maksud dari asas mengikatnya perjanjian adalah bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak, maka mengikat mereka sebagaimana undang-undang. Dengan demikian, para pihak terikat dengan isi perjanjian dan harus melaksanakannya, seperti halnya keharusan yang ditetapkan oleh undang-undang.<sup>27</sup>

Asas ini dapat kita lihat di dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata dan erat kaitannya dengan asas sistem terbukanya hukum perjanjian, karena mempunyai arti bahwa semua perjanjian yang dibuat oleh para pihak, asalkan memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, sekalipun menyimpang dari ketentuan-ketentuan dalam Buku III KUH Perdata, maka tetap memiliki daya ikat sebagai undang-undang terhadap para pihak yang membuatnya.

Sebagai konsekuensi dari asas *pacta sunt servanda* ini adalah bahwa hakim maupun pihak ketiga dilarang mencampuri atau melakukan intervensi terhadap isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Maksud dari ketentuan ini tentu saja demi menjamin suatu kepastian hukum. Konsekuensi lain dari asas tersebut

---

<sup>27</sup> J. Satrio, *Op.cit.*, hlm. 142.

adalah bahwa tidak ada pihak ketiga yang boleh mengurangi hak orang lain untuk menentukan isi perjanjian yang dibuatnya, darimana pihak pembuat yang bersangkutan terikat oleh perjanjian itu. Asas ini memiliki kekecualian yaitu dalam hal kedudukan para pihak yang membuat perjanjian itu dalam keadaan yang tidak seimbang. Keadaan yang tidak seimbang di sini artinya bahwa keadaannya tidak benar-benar dalam *handelingsbekwaam* (kecakapan bertindak) atau *handelingbevoegd* (kewenangan bertindak) sebagaimana disyaratkan dalam salah satu ketentuan bunyi Pasal 1320 KUH Perdata.

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa berdasarkan asas *pacta sunt servanda* tersebut maka hakim dilarang melakukan intervensi terhadap isi perjanjian yang dibuat oleh para pihak, akan tetapi terhadap hal ini terdapat pengecualian yang merupakan penyimpangan dari asas tersebut, antara lain :

1. Intervensi hakim untuk melindungi kepentingan salah satu pihak dalam perjanjian yang mempunyai kedudukan tidak seimbang dengan pihak lainnya. Hal ini terlihat dalam "*woeker-ordonantie*", S. 1938, Nomor 524, yang menetapkan bahwa di dalam suatu perjanjian jika diantara kewajiban-kewajiban para pihak yang sifatnya timbal-balik terdapat

keseimbangan sedemikian rupa sehingga melampaui batas yang layak, maka undang-undang memberikan perlindungan hukum dan terhadap perjanjian yang seperti itu dapat dibatalkan, baik atas permintaan pihak yang bersangkutan ataupun oleh hakim secara *ex-officio*. Tetapi pembatalan itu tidak dapat dilakukan jika pihak lainnya dapat membuktikan bahwa pihak yang dirugikan sepenuhnya menginsyafi akibat-akibat yang akan timbul dari perjanjian yang bersangkutan, dan bahwa ia telah melakukan kelalaian, kurang pengalaman ataupun dalam keadaan terpaksa ;

2. Perlindungan semacam ini diberikan terhadap salah satu pihak yang lemah secara ekonomi dari pihak lawannya, antara lain seperti pada perlindungan kepada para pekerja atau buruh pabrik dengan pembatasan jam kerja dan keselamatan kerja, perlindungan dengan adanya jaminan-jaminan keamanan, keselamatan, kesehatan, pemberian masa cuti haid, cuti hamil, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Pasal 1339 KUH perdata, terikatnya para pihak pada perjanjian tidak hanya terbatas pada apa yang dengan tegas diperjanjikan, akan tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Selain berlaku sebagai undang-undang, berdasarkan ketentuan Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata bahwa

perjanjian yang dibuat secara sah juga mempunyai akibat lain yaitu terhadap perjanjian tersebut tidak boleh ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak. Apabila akan menarik kembali persetujuannya atau hendak meminta pembatalan perjanjian maka harus dengan persetujuan pihak lawan janjinya, sehingga keadaan seperti dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Dengan adanya kepastian hukum ini, oleh karenanya asas *Pacta Sunt Servanda* disebut juga sebagai asas kepastian hukum.

e. Asas iktikad baik (*in good faith*)

Asas iktikad baik tercantum di dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Dengan demikian yang dimaksud dengan asas iktikad baik dalam perjanjian adalah setiap orang yang membuat suatu perjanjian harus didasarkan pada iktikad baik. Yang dimaksudkan adalah :

- a. Istilah "iktikad baik" dikenal orang secara umum misalnya dengan perkataan "pemegang barang yang beriktikad baik", "pembeli yang beriktikad baik" dan istilah lainnya yang merupakan perlawanan dari istilah orang yang beriktikad buruk.
- b. Bahwa pelaksanaan perjanjian haruslah mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.

Apabila ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata dapat dipandang sebagai suatu syarat atau tuntutan kepastian hukum (janji itu mengikat), maka ayat ketiga ini harus kita pandang

sebagai suatu tuntutan keadilan. Memang hukum itu harus mengejar dua tujuan yaitu menjamin kepastian hukum (ketertiban) dan memenuhi tuntutan keadilan. Kepastian hukum menghendaki supaya apa yang dijanjikan harus dipenuhi (ditepati), namun dalam menuntut dipenuhinya janji itu janganlah orang kemudian meninggalkan norma-norma keadilan atau kepatutan.

Iktikad baik subyektif diatur dalam Buku II KUH Perdata tentang kebendaan, Bab II KUH Perdata tentang kedudukan berkuasa (*bezit*) dan hak-hak timbul karenanya. Dalam ketentuan Pasal 533 KUH Perdata disebutkan bahwa, " Iktikad baik selamanya harus dianggap ada pada tiap-tiap pemegang kedudukan; barang siapa menuduh akan iktikad buruk kepadanya, maka harus membuktikan tuduhan itu." Sedangkan dalam ketentuan Pasal 531 KUH Perdata menyebutkan bahwa, " kedudukan itu beriktikad baik, manakala si yang memegangnya memperoleh kebendaan tadi dengan cara memperoleh hak milik, dalam mana tak tahulah dia akan cacat cela yang terkandung di dalamnya." Dengan demikian nyatalah bahwa iktikad baik subyektif bagi seseorang adalah jujur atau bersih pada saat ia melakukan perjanjian.

f. Asas personalitas

Asas personalitas ini bisa diterjemahkan sebagai asas kepribadian, yang berarti bahwa pada umumnya tidak



seorangpun dapat mengadakan perjanjian kecuali untuk dirinya sendiri. Hal ini adalah logis karena sudah sewajarnya suatu perjanjian hanya mengikat bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, dan tidak mengikat bagi orang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian. Terhadap asas personalitas tersebut terdapat pengecualiannya, yaitu dalam hal apa yang disebut dengan "*derden beding*" atau janji untuk pihak ketiga. Dalam keadaan ini, orang membuat perjanjian dimana dalam isi perjanjiannya, ia meminta untuk diperjanjikan atau ditetapkannya hak-hak bagi kepentingan orang lain tanpa adanya kuasa dari orang yang diperjanjikan itu.

Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 1317 KUH Perdata bahwa "lagipun diperbolehkan juga untuk meminta ditetapkannya suatu janji guna kepentingan seseorang pihak ketiga, jika suatu penetapan janji yang dibuat oleh seseorang untuk dirinya sendiri, atau suatu pemberian yang dilakukannya kepada orang lain, memuat suatu janji yang seperti itu." Dalam hal demikian, siapa yang telah memperjanjikan sesuatu seperti itu tidak boleh menariknya kembali, jika pihak ketiga tersebut telah menyatakan hendak mempergunakannya.

Dari uraian di atas, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa asas memegang peranan yang penting dalam terlaksananya suatu perjanjian, karena asas merupakan aturan

dasar atau aturan pokok yang menyebabkan perjanjian itu berlaku mengikat bagi para pihak.

#### **D. Syarat Sahnya Perjanjian**

Pasal 1320 KUH Perdata menentukan bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri ;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian ;
- c. Suatu hal tertentu ; dan
- d. Suatu sebab yang halal.

Kedua syarat pertama disebut dengan *syarat subyektif* karena menyangkut orang atau subyek yang mengadakan perjanjian, sedangkan kedua syarat berikutnya disebut dengan *syarat obyektif* karena menyangkut masalah obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan. Tidak dipenuhinya salah satu dari ke-empat syarat tersebut, maka dapat menimbulkan akibat hukum yang berbeda. Apabila salah satu syarat subyektif tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah perjanjian menjadi tidak sah, dalam arti perjanjiannya dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Maksudnya bahwa terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak dimungkinkan tetap ada dan mengikat mereka (meskipun perjanjiannya tidak sah), selama terhadap perjanjian yang sedang berlangsung tersebut tidak dimintakan pembatalan oleh pihak yang tidak cakap. Sedangkan terhadap syarat obyektif yang tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian

itu menjadi tidak sah, dalam arti batal demi hukum (*nietig*), yaitu sejak dari awal secara yuridis sudah dianggap tidak pernah ada perjanjian dan karenanya tidak mengikat para pihak, tanpa diperlukan tindakan hukum apapun.

Menurut Subekti, hal yang menyebabkan dibedakannya antara perjanjian-perjanjian yang "batal demi hukum" dengan perjanjian yang "dapat dibatalkan" adalah :

"Tentang perjanjian yang tidak mengandung sesuatu hal yang tertentu dapat dikatakan bahwa perjanjian yang demikian itu *tidak dapat dilaksanakan* karena tidak terang mengenai apa yang diperjanjikan oleh masing-masing pihak. Keadaan tersebut dapat seketika dilihat oleh hakim. Tentang perjanjian yang isinya tidak halal, teranglah bahwa perjanjian yang demikian itu *tidak boleh dilaksanakan dilaksanakan* karena melanggar atau bertentangan dengan hukum dan kesusilaan. Hal demikian juga seketika dapat dilihat oleh hakim. Dari sudut keamanan dan ketertiban umum, maka jelaslah bahwa perjanjian-perjanjian demikian itu haruslah dicegah. Tentang perjanjian yang ada kekurangannya mengenai syarat-syarat subjektifnya yang tersinggung adalah kepentingan seseorang, yang mungkin tidak menginginkan perlindungan hukum terhadap dirinya. Misalnya, seseorang yang oleh undang-undang dipandang sebagai tidak cakap, mungkin saja sanggup memikul resiko dan tanggung jawab terhadap perjanjian yang sudah dibuatnya. Demikian halnya dengan seseorang yang telah memberikan persetujuannya karena khilaf atau tertipu, mungkin sekali segan atau malu meminta perlindungan hukum. Juga dalam hal adanya kekurangan mengenai syarat subjektif itu tidak begitu saja diketahui oleh hakim, jadi harus dimajukan oleh pihak yang berkepentingan, dan apabila dimajukan kepada hakim, mungkin sekali

disangkal oleh pihak lawan sehingga memerlukan pembuktian.”<sup>28</sup>

Dalam hal adanya kekurangan mengenai syarat subjektif oleh undang-undang diserahkan kepada pihak yang berkepentingan dalam perjanjian, apakah mereka menghendaki pembatalan perjanjiannya atau tidak. Sehingga perjanjian yang demikian itu, bukan batal demi hukum tetapi dapat dimintakan pembatalan.<sup>29</sup> Hal-hal mengenai syarat sahnya perjanjian dapat diuraikan dalam uraian sebagai berikut:

#### **a. Syarat Subyektif**

##### **1. Sepakat**

Syarat sepakat merupakan suatu syarat yang sangat logis, mengingat bahwa yang namanya perjanjian pasti dilakukan oleh setidaknya-tidaknya dua orang yang saling berhadap-hadapan dan mempunyai kehendak yang saling mengisi satu sama lain. Seseorang dikatakan telah memberikan persetujuannya atau kesepakatannya (*toestemming*), apabila dia menghendaki apa yang disetujui atau disepakatinya. Dengan demikian, secara sederhana dapat kita simpulkan bahwa istilah "sepakat" sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak yang saling mengisi. Kehendak yang dimiliki oleh satu pihak mengisi dan memenuhi apa yang dikehendaki oleh pihak yang lain, begitupun sebaliknya.

---

<sup>28</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 22-23

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 22

Terjadinya persesuaian kehendak yang saling mengisi antara dua orang saja belumlah cukup untuk menimbulkan perikatan, karena mengingat bahwa hukum hanya mengatur perbuatan nyata (luar) dari manusia saja. Oleh karena itu, kesesuaian kehendak tersebut harus saling bertemu dan untuk itu harus dinyatakan dalam suatu pernyataan kehendak. Mengenai hal ini undang-undang tidak mengatur lebih lanjut tentang bagaimana cara orang menyatakan kehendaknya, kecuali ditentukan lain. Sehingga pada dasarnya dapat dikatakan bahwa orang dapat leluasa (bebas) untuk menyatakan kehendaknya dengan cara bagaimanapun, baik secara tegas maupun diam-diam, baik dengan tertulis (dengan akta otentik atau akta di bawah tangan), lisan maupun hanya dengan isyarat atau tanda. Pada intinya dari kesemuanya itu, yang dinamakan sepakat sebenarnya merupakan suatu penawaran dari satu orang yang diakseptir (diterima atau disambut) oleh orang lain yang menjadi lawan janjinya. Datangnya penawaran kemudian diakseptasi bisa berasal dari kedua belah pihak secara timbal-balik.<sup>30</sup>

Mariam Darus Badruzaman berpendapat, bahwa dengan diperlakukan kata sepakat mengadakan perjanjian, maka berarti bahwa kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan

---

<sup>30</sup> J. Satrio, *Op.cit*, hlm. 166.

kehendak. Para pihak tidak mendapatkan sesuatu tekanan (*onbijk*) yang mengakibatkan adanya kecacatan dalam perwujudan kehendak tersebut. Pengertian "sepakat" dilukiskan sebagai pernyataan kehendak yang disetujui (*overeenstemde wilsverklaring*) antara para pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*) sedangkan pernyataan pihak yang menerima tawaran dinamakan akseptasi (*acceptatie*).<sup>31</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad bahwa dalam hal kesepakatan, maka diperlukan adanya persetujuan kehendak bebas diantara para pihak mengenai pokok perjanjian yang mereka buat, baik terhadap obyek perjanjian maupun syarat-syarat perjanjian. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain secara timbal-balik. Dengan demikian, maka persetujuan sifatnya sudah matang sehingga tidak lagi dalam perundingan.<sup>32</sup>

Berkaitan dengan masalah syarat-syarat perjanjian, maka untuk adanya atau lahirnya perjanjian yang sah, pernyataan kehendak tersebut harus merupakan perwujudan dari kehendak yang bebas. Dalam arti bahwa untuk adanya perjanjian yang sah maka dibutuhkan kata sepakat yang dinyatakan dalam pernyataan kehendak, dalam keadaan bebas dan terbebas dari adanya unsur

---

<sup>31</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Op.cit*, hlm. 73-74.

<sup>32</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hlm. 90.

paksaan (*dwang*), kesesatan / kekhilafan (*dwaling*), maupun penipuan (*bedrog*). Adanya syarat seperti ini dapat disimpulkan dari ketentuan Pasal 1321 sampai dengan Pasal 1328 KUH Perdata.

Tuntutan pembatalan perjanjian berdasarkan alasan kekhilafan hanya dimungkinkan terhadap dua hal, yaitu :<sup>33</sup>

- a. Kekhilafan terjadi mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian. Misalnya membeli barang yang disangkanya antik, ternyata bukan.
- b. Kekhilafan terjadi mengenai diri lawan janjinya terutama mengingat dirinya orang tersebut. Misalnya mengadakan perjanjian dengan seseorang yang dikiranya penyanyi terkenal, ternyata bukan.

Ketentuan Pasal 1322 ayat (1) KUH Perdata menegaskan bahwa kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu perjanjian selain apabila kekhilafan itu terjadi mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian. Dengan demikian, kekhilafan yang dapat menyebabkan batalnya perjanjian adalah kekhilafan mengenai hakikat barang yang diperjanjikan. Kekhilafan terhadap barang yang diperolehnya tersebut baru disadari pada saat setelah disepakatinya perjanjian. Hakikat barang adalah sifat-sifat atau ciri-ciri daripada barangnya yang bagi para pihak merupakan alasan dibuatnya perjanjian yang menyangkut barang tersebut. Menurut Hoge Raad 30 Mei 1924, merumuskan "hakikat barang" sebagai

---

<sup>33</sup> Rahmat Setiawan, *Op.Cit.* hlm. 60

keadaan barang yang menjadi dasar dibuatnya perikatan oleh para pihak.<sup>34</sup>

Dikatakan adanya kesepakatan yang bebas dari unsur paksaan atau ketakutan dalam hal apabila orang melakukan perbuatan itu tidak berada di bawah ancaman, baik ancaman yang disertai dengan kekerasan fisik maupun upaya yang bersifat menakut-nakuti yang mendesak rasa bathin dan psikis tanpa mempersoalkan darimana datangnya ancaman tersebut, pada pokoknya ancaman tersebut harus sesuatu yang dilarang atau bertentangan hukum. Misalnya seseorang yang dipaksa untuk mengakseptasi perjanjian jika ingin rahasia pribadinya aman dari pengetahuan orang lain (ketentuan Pasal 1324 KUH Perdata).

## **2. Cakap Membuat Perjanjian**

Istilah "cakap" di sini menunjukkan bahwa setiap orang yang membuat perjanjian harus cakap menurut hukum. Persoalan khusus yang harus terurai secara jelas di sini adalah mengenai apa yang dimaksud dengan cakap menurut hukum itu sendiri.

Untuk hal ini, maka J. Satrio menjelaskan uraian mengenai cakap menurut hukum. Menurut beliau, cakap menurut hukum menunjukkan adanya keadaan pribadi seseorang yang oleh hukum dianggap cakap dalam melakukan perbuatan hukum atau

---

<sup>34</sup> *Ibid.* hlm. 61



kecakapan bertindak untuk melaksanakan perbuatan hukum. Sebenarnya tidak ada ketentuan dalam undang-undang yang secara umum mengatur masalah kecakapan bertindak (*handeling bekwaamheids*), sehingga kita juga tidak akan mengetahui secara pasti unsur-unsur dan syarat-syarat daripadanya. Mengenai hubungan antara kecakapan bertindak dengan kedewasaan sekalipun harus diakui memengenai hal ini juga tidak ada ketentuan yang secara tegas mengatakan, bahwa kecakapan untuk melakukan tindakan hukum dalam Hukum Perdata, dikaitkan dengan unsur kedewasaan. Akan tetapi, dari sejumlah ketentuan pasal dalam KUH Perdata antara lain seperti dalam Pasal 307 jo Pasal 308, Pasal 383 KUH Perdata, Pasal 47, Pasal 50 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Perkawinan, ketentuan Pasal 1330 dan Pasal 1446 KUH Perdata, orang kemudian dapat menyimpulkan bahwa pada dasarnya yang dapat melakukan tindakan hukum secara sah, dengan akibat-akibat hukum yang sempurna adalah mereka yang telah dewasa (*onminderjarig*).<sup>35</sup> Mengenai hal tersebut akan diuraikan lebih lanjut pada bagian berikutnya.

Sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 1329 KUH Perdata bahwa setiap orang pada dasarnya cakap untuk membuat

---

<sup>35</sup> J. Satrio, *Hukum Pribadi Bagian I Persoon Alamiah*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 50.

perjanjian, kecuali undang-undang menyatakan tidak cakap. Dari rumusan ini, dapat kita pahami secara sederhana bahwa sedemikian besar undang-undang menganggap tiap-tiap orang (*persoon aliamiah*) memiliki kewenangan berhak atau kewenangan hukum untuk mendukung adanya hak dan kewajiban dalam kualitasnya sebagai subyek hukum. Akan tetapi, tidak semua pribadi yang memiliki kualitas sebagai pendukung hak dan kewajiban itu pasti memiliki kecakapan bertindak yaitu kewenangan untuk melakukan perbuatan hukum pada umumnya, misalnya dalam hal membuat perjanjian.

**Subekti** menyatakan bahwa .<sup>36</sup>

"Dalam hal orang sakit ingatan, maka tiap anggota keluarga berhak untuk memintakan *curatele* itu, sedangkan terhadap seseorang yang suka mengobrolkan kekayaannya, permintaan itu hanya dapat dilakukan oleh anggota-anggota keluarga terdekat saja. Dalam kedua hal tersebut, maka suami atau isteri selalu dapat memintakan *curatele* terhadap isteri atau suaminya. Selanjutnya diterangkan bahwa, seorang yang merasa kurang cerdas pikirannya sehingga tidak mampu mengurus sendiri kepentingan-kepentingannya, dapat juga mengajukan permohonan supaya ditaruh di bawah pengampuan atau *curatele*. Dalam hal seorang yang menderita sakit ingatan, sehingga perbuatannya sampai dengan membahayakan keselamatan umum, maka Jaksa diwajibkan untuk memintakan *curatele* apabila ternyata belum ada permintaan dari sesuatu pihak."

---

<sup>36</sup> Subekti, *Op.cit.*, halaman 56.

Mereka yang oleh undang-undang dianggap tidak cakap dalam membuat perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1330 KUH Perdata adalah :

1. Orang-orang yang belum dewasa ;
2. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan ;
3. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

## **b. Syarat Obyektif**

### **1) Hal Tertentu**

Hal tertentu dalam perjanjian adalah obyek perjanjian, suatu pokok (benda) untuk mana diadakan suatu perjanjian. Ditinjau dari sisi kreditur dan debitur, maka hal tertentu tidak lain merupakan isi dari perikatan utama (prestasi) yang muncul dari perjanjian tersebut. Prestasi para pihak tersebut harus "tertentu" dan paling sedikit ditentukan jenisnya (ketentuan Pasal 1333 ayat (1) KUH Perdata). Obyeknya harus tertentu, hal ini dimaksudkan agar orang dapat menuntut pemenuhan haknya dan melunasi kewajibannya. Benda tersebut perlu sejak semula harus sudah tertentu, asalkan kelak dikemudian hari jumlah tersebut dapat ditentukan dan / atau dihitung (Pasal 1333 ayat (2) KUH Perdata).<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Tim Pengajar Hukum Perdata, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, 2006, hlm. 92.

Menurut Abdulkadir Muhammad, bahwa :<sup>38</sup>

"Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, merupakan prestasi yang perlu dipenuhi dalam suatu perjanjian, merupakan obyek perjanjian. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Apa yang diperjanjikan harus cukup jelas, ditentukan jenisnya, jumlahnya boleh tidak disebutkan asalkan dapat dihitung dan ditentukan. Misalnya perjanjian jual-beli beras untuk harga Rp 8750, - dianggap tidak jelas, karena tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai kualitas maupun kuantitasnya, sehingga perjanjian itu dinyatakan tidak sah. Sebaliknya apabila dijelaskan tentang kualitasnya, misalnya beras dengan kualitas Talangpadang hasil panen tahun 1981 (beras baru), maka perjanjian itu sah meskipun jumlahnya tidak ditentukan, karena jumlah itu dapat ditentukan berdasarkan perhitungan."

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sendiri menjelaskan maksud hal tertentu, dengan memberikan rumusan dalam ketentuan Pasal 1333 KUH Perdata yang berbunyi sebagai berikut :

"Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok perjanjian berupa suatu kebendaan yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah kebendaan tidak tentu, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung."

Secara sepintas, dengan rumusan "pokok perjanjian berupa barang yang telah ditentukan jenisnya," tampaknya KUH Perdata hanya menekankan pada perikatan untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu saja. Namun demikian, apabila kita perhatikan lebih lanjut, rumusan tersebut hendak menegaskan

---

<sup>38</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.*, hlm. 93-94.

kepada kita semua bahwa apapun jenis perikatannya, baik itu perikatan untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu, perikatan untuk berbuat ataupun tidak berbuat sesuatu maka kesemuanya pasti melibatkan keberadaan atau eksistensi dari suatu kebendaan tertentu.<sup>39</sup>

Dalam perikatan untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu, kebendaan yang akan diserahkan berdasarkan suatu perikatan tertentu tersebut haruslah sesuatu yang telah ditentukan secara pasti. Misalnya dalam perjanjian jual beli, setiap kesepakatan antara penjual dan pembeli harus ditentukan terlebih dahulu kebendaan yang diperjual-belikan. Jika sebuah sepeda motor misalnya, maka harus ditentukan merk sepeda motor tersebut, kapasitasnya, serta spesifikasi lain yang melekat pada kebendaan sepeda motor yang dipilih tersebut, sehingga tidak akan menerbitkan keragu-raguan mengenai sepeda motor lainnya yang serupa tetapi bukan yang dimaksudkan.

Perikatan untuk melakukan atau berbuat sesuatu, dalam pandangan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat hal yang wajib dilakukan oleh salah satu pihak dalam perikatan tersebut (debitur) pastilah juga berhubungan dengan suatu

---

<sup>39</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 155.

kebendaan tertentu, baik itu berupa kebendaan bergerak maupun kebendaan tidak bergerak, kebendaan yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Misalnya dalam perjanjian penanggungan utang, dimana seorang penanggung yang menanggung utang seorang debitur, harus mencantumkan secara jelas mengenai utang mana yang ditanggung olehnya, berapa besarnya, serta sampai seberapa jauh ia dapat dan baru diwajibkan untuk memenuhi perikatannya kepada kreditur, atas kelalaian atau wanprestasi dari pihak debitur. Ketentuan Pasal 1824 KUH Perdata menentukan bahwa :

”Penanggungan utang tidak dipersangkakan, tetapi harus diadakan dengan pernyataan yang tegas; tidaklah diperbolehkan untuk memperluas penanggungan hingga melebihi ketentuan-ketentuan yang menjadi syarat sewaktu mengadakannya.”

Dalam pandangan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kewajiban penanggungan yang diberikan oleh penanggung adalah penanggungan utang terhadap hak tagih kreditur kepada debitur, dimana penanggung akan memenuhi kewajiban debitur, yaitu membayar hak tagih kreditur manakala debitur cidera janji atau wanprestasi. Dalam hal demikian, berarti hak tagih kreditur adalah kebendaan yang menurut ketentuan Pasal 1333 KUH Perdata harus telah dapat ditentukan terlebih dahulu. Lebih jauh lagi misalnya dalam hal pemberian kuasa (*lastgeving*), sebagaimana

yang diatur dalam ketentuan Bab XVI, Pasal 1796 KUH Perdata yang menentukan bahwa :

”Pemberian kuasa yang dirumuskan secara umum hanya meliputi tindakan-tindakan yang menyangkut masalah pengurusan. Untuk memindahtangankan barang atau meletakkan hipotek di atasnya, untuk membuat suatu perdamaian, ataupun melakukan tindakan lain yang hanya dapat dilakukan oleh seorang pemilik, diperlukan suatu pemberian kuasa dengan kata-kata yang tegas.”

Ketentuan ini bukanlah berarti bahwa tidak ada suatu hak tertentu dari pemberi kuasa yang harus dijalankan, dipenuhi atau dilaksanakan oleh penerima kuasa. Hak pengurusan (yang bersifat umum) ini merupakan sesuatu kebendaan yang menurut ketentuan Pasal 1333 KUH Perdata yang telah harus ditentukan. Rumusan Pasal 1795 KUH Perdata menyatakan bahwa :

”Pemberian kuasa dapat dilakukan secara khusus, yaitu hanya mengenai suatu kepentingan tertentu atau lebih, atau secara umum, yaitu meliputi segala kepentingan si pemberi kuasa.”

Dari uraian tersebut, semakin memperjelas makna kebendaan tertentu yang telah ditentukan jenisnya menurut ketentuan Pasal 1333 KUH Perdata. Sedangkan dalam perikatan untuk tidak melakukan atau berbuat sesuatu, maka Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga menegaskan kembali bahwa apapun yang ditentukan untuk tidak dilakukan atau tidak diperbuat,

sudahlah pasti merupakan kebendaan, baik kebendaan yang berwujud maupun yang tidak berwujud, yang jelas harus sudah dapat ditentukan pada saat perjanjian itu dibuat. Dalam perjanjian untuk merahasiakan sesuatu (*confidentiality agreement*), mengenai apa-apa sajakah yang harus dirahasiakan oleh debitur, misalnya terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual (HAKI) milik kreditur, yang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga merupakan bentuk kebendaan yang tertentu sifatnya. Suatu perjanjian merahasiakan saja tanpa menjelaskan lebih lanjut mengenai apa yang harus dan wajib untuk dirahasiakan belumlah merupakan perjanjian yang mengikat para pihak, dan karenanya belum melahirkan perikatan bagi para pihak.

Syarat bahwa prestasi itu harus tertentu atau dapat ditentukan, kegunaannya adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, dalam hal timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjiannya. Apabila prestasi itu kabur atau tidak jelas, maka mengakibatkan perjanjian tidak dapat dilaksanakan karena hukum menganggap dalam perjanjiannya tidak berobyek. Akibat tidak dipenuhinya syarat ini maka mengakibatkan perjanjian menjadi batal demi hukum (*nietig*), artinya bahwa sejak awal tidak pernah lahir perikatan dalam perjanjian dan karenanya tidak menimbulkan akibat hukum yang mengikat bagi para pihak, tanpa perlu adanya tindakan hukum apapun (tuntutan pembatalan).



R. Setiawan berpendapat bahwa, perikatan yang obyeknya tidak memenuhi ketentuan Pasal 1333 KUH Perdata adalah batal demi hukum. Namun demikian, hendaknya jangan langsung menyimpulkan sesuatu itu batal karenanya. Misalnya A meminjamkan sejumlah uang kepada B dengan pengikatan jaminan terhadap harta benda milik B berupa barang-barang bergerak dan tidak bergerak yang akan ditunjuk oleh A. Menurut Hoge Raad (H.R.) bahwa perjanjian tersebut tidak mengandung obyek yang tidak tertentu, mengingat adanya syarat iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak menentukan suatu limit (batas) kepada A, yaitu A tidak boleh menunjuk barang-barang melebihi yang diperlukan untuk memberikan jaminan yang layak bagi terlaksananya tuntutannya kepada B.<sup>40</sup>

Ketentuan Pasal 1332 KUH Perdata menentukan bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan yang dapat menjadi obyek perjanjian, disamping barang-barang yang baru akan ada dikemudian hari sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1334 KUH Perdata, kecuali secara tegas dilarang oleh undang-undang. Misalnya menjual hasil panen untuk tahun depan dengan suatu harga tertentu, warisan yang belum terbuka dan terbagikan, dan lain sebagainya.

---

<sup>40</sup> R.Setiawan, *Op.Cit.*hlm. 60-61

## 2) Sebab atau Causa yang Halal

Sebab atau kausa (*oorzaak*) adalah tujuan para pihak dalam perjanjian, tetapi ada yang berpendapat bahwa yang dimaksud dengan "sebab" adalah isi perjanjian. Sedangkan yang dimaksud dengan "halal" adalah hal yang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Dengan demikian, sebab atau kausa yang halal dapat diartikan sebagai tujuan para pihak dalam perjanjian yang bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum (ketentuan Pasal 1337 KUH Perdata).<sup>41</sup>

Kitab Undang-undang Hukum Perdata sendiri tidak memberikan rumusan pengertian atau definisi dari "sebab" yang dimaksudkan dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata. Hanya saja dalam ketentuan Pasal 1335 KUH Perdata dijelaskan bahwa, yang dimaksud dengan "sebab yang halal" adalah :

1. Bukan tanpa sebab;
2. Bukan sebab yang palsu; dan
3. Bukan sebab yang terlarang.

Dalam uraian sebelumnya mengenai asas kebebasan berkontrak telah disinggung bahwa pada dasarnya hukum tidak memperhatikan apa yang ada dalam benak atau bathin seseorang,

---

<sup>41</sup> Abdulkadir Muhammad. *Op.Cit.*, hlm. 93.

tetapi hukum hanya memperhatikan apa yang tertulis, yang pada pokoknya merupakan suatu perikatan yang harus atau wajib dilakukan oleh debitur. Oleh karena itu, selanjutnya dalam ketentuan Pasal 1336 KUH Perdata menguraikan lebih lanjut bahwa :

”Jika tidak dinyatakan suatu sebab, tetapi ada sebab yang terlarang, atau jika ada sebab lain selain daripada yang dinyatakan itu, maka perjanjian itu adalah sah.”

Dari rumusan Pasal 1336 KUH Perdata jelaslah dapat kita lihat bahwa memang pada dasarnya undang-undang tidak pernah mempersoalkan hal yang menjadi alasan atau dasar dibuatnya perjanjian tertentu diantara para pihak. Dalam hal ini dimungkinkan suatu perjanjian dibuat berdasarkan alasan yang tidak mutlak sama antara kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Misalnya dalam perjanjian kredit antara Bank dengan nasabahnya, dimana dalam hal ini Bank selaku kreditur (pihak yang memberikan pinjaman) beralasan untuk memperoleh keuntungan dalam bentuk selisih suku bunga pinjaman dengan suku bunga tabungan (atau deposito) yang berlaku dalam Bank tersebut, sehingga pihak Bank bersedia untuk menutup perjanjian kredit tersebut. Sedangkan bagi pihak nasabah selaku debitur (pihak yang menerima pinjaman), maka alasan menutup perjanjian kredit itu adalah sebagai alat pemuas berbagai kebutuhan dan keperluan hidup, hingga sebagai

modal investasi jangka pendek maupun jangka panjang (dalam kurun waktu dua puluh tahun).

Demikianlah sesungguhnya undang-undang memang tidak memperdulikan apa yang menjadi dasar atau alasan ditutupnya perjanjian diantara para pihak, karena undang-undang hanya melihat segi prestasi yang tidak dilarang atau bertentangan dengan hukum, dan oleh karenanya maka dapat dipaksakan pelaksanaannya oleh para pihak dalam perjanjian tersebut. Jadi dalam perjanjian tersebut ada pihak yang dapat dikenai dan dimintai pertanggungjawabannya agar perikatan yang terbentuk dari perjanjian tersebut dapat dilaksanakan.

Dalam perjanjian jual-beli misalnya, dimana isi perjanjian jual beli maka yang menjadi isi perjanjian adalah satu pihak menghendaki hak milik atas barang, sedangkan pihak lain menghendaki penyerahan sejumlah uang, dengan tujuan adanya perpindahan hak milik atas barang serta penyerahan sejumlah uang. Dalam perjanjian sewa-menyewa, isi perjanjiannya adalah hak milik berpindah dan terjadinya penyerahan uang sewa. Dalam perjanjian sewa-menyewa tersebut, pihak yang satu menghendaki perolehan kenikmatan atas barang yang disewa sedangkan pihak yang lain menghendaki adanya penyerahan uang sewa. Tujuannya adalah penguasaan barang itu diserahkan dan sejumlah uang dibayar. Dalam contoh-contoh ini causa atau sebab itu halal.

Perjanjian yang tidak bercausa halal atau bercausa tidak halal antara lain perjanjian-perjanjian yang dibangun atas causa yang bertentangan dengan undang-undang (seperti perjanjian perjudian untung-untungan atau perjudian, perjanjian jual-beli candu dan minum-minuman keras, dan lain sebagainya), perjanjian dengan causa bertentangan dengan ketertiban umum (seperti perjanjian jual-beli budak mengacaukan ajaran agama tertentu), dan perjanjian dengan causa bertentangan dengan kesusilaan (seperti perjanjian pemberian kenikmatan seksual, perjanjian perdagangan orang dalam perusahaan atau *insider trading*).

Akibat hukum yang muncul dari perjanjian yang bercausa tidak halal adalah batal demi hukum, yaitu sejak awal dianggap tidak pernah lahir perikatan dalam perjanjiannya. Oleh karena itu, tidak ada alasan yang sah untuk menjadi dasar pemenuhan perjanjian di muka hakim karena memang sejak awal perjanjian dibuat, hukum menanggapi tidak pernah ada (lahir) akibat hukum apapun diantara para pihak. Demikian pun dengan perjanjian yang dibuat tanpa sebab atau tanpa causa, maka ia dianggap tidak pernah ada (ketentuan Pasal 1335 KUH Perdata). Dengan demikian, untuk lahirnya atau adanya perjanjian yang sah maka keempat syarat yang dicantumkan dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata harus terpenuhi. Di sisi lain, banyak pula para sarjana

yang menggunakan istilah yang berlainan walaupun sebenarnya maksudnya adalah sama.

## **E. Jenis-Jenis Perjanjian**

### **a. Perbedaan Jenis Perjanjian**

#### **1) Perjanjian cuma-cuma**

Berdasarkan ketentuan pasal 1314 KUH Perdata, bahwa yang dimaksud dengan perjanjian cuma-cuma yaitu suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak yang lain tanpa menerima suatu manfaat baginya dirinya sendiri. Menurut J. Satrio, bahwa kata "memberikan keuntungan" dalam rumusan pasal tersebut seharusnya diganti dengan kata "prestasi", karena pada gilirannya apakah prestasi tersebut menguntungkan ataukah tidak menguntungkan tidak menjadi persoalan. Sedangkan pihak yang lain, terhadap prestasi yang satu, tidak ada kewajiban apapun. Misalnya adalah : perjanjian hibah, pinjam pakai cuma-cuma, pinjam mengganti cuma-cuma, dan penitipan barang cuma-cuma.

#### **2) Perjanjian atas beban**

Menurut ketentuan undang-undang, bahwa yang dimaksud dengan perjanjian atas beban adalah perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak untuk berprestasi, baik memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Namun, perumusan tersebut lebih tepat untuk perjanjian timbal-balik saja.

Oleh karena itu, para sarjana memberikan perumusan lain mengenai pengertian perjanjian atas beban. Perumusannya berbunyi sebagai berikut " Perjanjian atas beban adalah persetujuan dimana terhadap prestasi yang satu selalu ada kontra prestasi pihak lain, dimana kontra prestasinya bukan semata-mata merupakan pembatasan atas prestasi yang satu atau hanya sekedar menerima kembali prestasinya sendiri."

### 3) Perjanjian sepihak

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pada satu pihak saja sedangkan pihak yang lainnya hanya ada hak saja. Dalam hal ini, perlu dibedakan secara jelas antara perjanjian sepihak dengan tindakan hukum sepihak. Dalam tindakan hukum sepihak, maka terhadap timbulnya akibat hukum (dikehendaki atau dianggap dikehendaki) yang bertindak cukup satu orang atau satu *persoon* saja. Sedangkan dalam perjanjian sepihak, (namanya juga perjanjian) maka tindakan hukumnya didasarkan atas kesepakatan dari paling sedikit dua orang atau dua pihak. Oleh karena itu, terhadap akibat hukum yang timbul pasti dikehendaki atau dianggap dikehendaki oleh kedua belah pihak. Misalnya hibah, perjanjian kuasa tanpa upah, perjanjian pinjam-pakai cuma-cuma, perjanjian pinjam mengganti cuma-cuma, dan perjanjian pentipan barang dengan cuma-cuma.

#### 4) Perjanjian timbal-balik

Perjanjian timbal-balik sering disebut juga dengan perjanjian *bilateral* yaitu perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban pada kedua belah pihak, dan antara hak sertakewajiban itu mempunyai hubungan satu sama lainnya. Sedangkan apa yang dimaksud dengan "mempunyai hubungan erat satu sama lain" di sini yaitu terhadap perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut maka apabila terdapat hak pada pihak yang satu, maka pihak lain berkedudukan sebagai pemikul kewajiban, demikian pula sebaliknya. Dengan hemat kata dapat dikatakan bahwa antara hak dan kewajiban saling berhadap-hadapan secara timbal-balik. Misalnya perjanjian jual-beli, sewa-menyewa, dan tukar-menukar.

#### 5) Perjanjian konsensuil

Perjanjian konsensuil adalah perjanjian dimana cukup adanya kata sepakat diantara para pihak saja sudah menimbulkan perjanjian yang bersangkutan. Misalnya perjanjian-perjanjian menurut KUH Perdata sebagian besar umumnya bersifat konsensuil, kecuali beberapa perjanjian tertentu (perjanjian riil dan formil).

#### 6) Perjanjian riil

Perjanjian *riil* adalah perjanjian yang baru lahir (ada) apabila barang yang menjadi pokok perjanjian telah diserahkan.



Misalnya perjanjian utang-piutang, pinjam-pakai, dan penitipan barang, yang kesemuanya baru menimbulkan atau melahirkan perjanjian pada detik diserahkannya barang yang menjadi pokok perjanjian.

#### 7) Perjanjian formil

Perjanjian *formil* adalah perjanjian yang disyaratkan oleh undang-undang bahwa untuk sahnya atau untuk lahirnya perjanjian maka harus memenuhi syarat khusus yaitu dituangkan dalam bentuk atau disertai dengan formalitas tertentu, disamping harus memenuhi syarat umum sahnya perjanjian. Bentuk tertentu ini bisa dituangkan secara tertulis berupa akta (otentik), tergantung jenis perjanjiannya. Misalnya perjanjian kawin, perjanjian kuasa untuk memasang hipotek, perjanjian pendirian Perseroan Terbatas (PT), dan perjanjian pertanggungan yang disyaratkan secara tertulis saja.

### **F. Prestasi dan Wanprestasi Dalam Perjanjian**

#### **1. Prestasi**

Dalam ketentuan Pasal 1234 KUH Perdata disebutkan bahwa: "Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu." Dari rumusan tersebut apabila kita kaitkan dengan ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata mengenai sumber perikatan, maka dapat dipahami secara sederhana bahwa seseorang mengikatkan diri (meletakkan

kewajiban bagi dirinya) kepada pihak lain adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu baik karena perjanjian maupun karena ditentukan oleh undang-undang. Dalam perikatan terdapat sesuatu yang dapat dituntut yang disebut dengan *prestasi*, dengan kata lain bahwa prestasi adalah merupakan isi dari perikatan.

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak yang berkewajiban (debitur) dalam perjanjian. Wujud prestasi dalam suatu perikatan antara lain :

- a. Memberikan sesuatu ;
- b. Berbuat sesuatu ; atau
- c. Tidak berbuat sesuatu.<sup>42</sup>

## **2. Wanprestasi atau Cidera Janji**

Apabila seseorang yang terikat dalam suatu perjanjian telah melaksanakan kewajibannya secara sempurna dan tuntas kepada lain pihak sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati bersama, maka dapatlah ia dikatakan sudah berprestasi atau memenuhi prestasi. Sebaliknya, apabila ia belum atau sama sekali tidak melaksanakan kewajibannya tersebut kepada pihak lain maka dalam hukum dikatakan sebagai suatu tindakan *wanprestasi* atau cidera janji.

---

<sup>42</sup> Achmad Busro, *Op.Cit*, hlm 14-15

Menurut J. Satrio, ada tiga kemungkinan bentuk-bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pihak debitur (si berhutang) yaitu;

- a. Debitur sama sekali tidak berprestasi ;
- b. Debitur keliru atau salah dalam berprestasi ; atau
- c. Debitur terlambat berprestasi.

Subekti berpendapat bahwa wanprestasi (kesengajaan / kelalaian) seorang debitur dapat berupa empat macam yaitu :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya ;
- b. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan ;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi terlambat ; atau
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur ada tiga kemungkinan, yaitu.<sup>43</sup>

- a. Karena kesalahan debitur (baik kesengajaan maupun kelalaian)
- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht / force majeure*).

Wanprestasi atau cidera janji itu ada apabila seorang debitur tidak dapat membuktikan bahwa tidak dapatnya ia memenuhi prestasi adalah disebabkan adanya faktor di luar kekuasaannya atau di luar kesalahannya, atau dengan perkataan lain pada saat debitur tidak dapat memenuhi prestasi itu tidak terdapat keadaan memaksa

---

<sup>43</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm. 20.

atau *overmacht*, sehingga dalam hal ini debitur jelaslah bersalah terhadap timbulnya kerugian akibat tidak terlaksananya atau terpenuhinya prestasi itu. Dalam prakteknya dianggap bahwa wanprestasi itu tidak secara otomatis, kecuali kalau memang sudah disepakati oleh para pihak, bahwa prestasi itu ada sejak tanggal yang disebutkan dalam perjanjian dilewatkan (daluwarsa). Sehingga, untuk memastikan sejak kapan adanya wanprestasi diadakanlah upaya hukum yang dinamakan dengan istilah "*ingebrekestelling*," atau disebut juga dengan istilah *sommatie* yaitu penentuan mulai terjadinya wanprestasi.

#### **G. Kontrak Baku Berklausula Eksonerasi**

Perjanjian baku telah dikenal dalam masyarakat dan sangat berperan besar terutama dalam dunia usaha. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh salah satu pihak, yang umumnya disebut perjanjian *adhesie* atau perjanjian baku.<sup>44</sup>

Yang pertama sifat *adhesie* yaitu: "*take it or leave it*". Pihak lawan dari yang menyusun kontrak, umumnya disebut "*adherent*" berhadapan dengan yang menyusun kontrak ia tidak mempunyai pilihan. Dalam hal ini penyusun kontrak mempunyai kedudukan

---

<sup>44</sup> Purwahid Patrik, *Perjanjian Baku dan Syarat-Syarat Eksonerasi*, disampaikan dalam Penataran Dosen Hukum Perdata Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia Fakultas Hukum UNTAG Semarang, tanggal 18 Juli – 28 Juli 1995, hlm. 1

monopoli, atau dengan demikian dikehendaki bahwa perusahaan lain supaya mempergunakan syarat-syarat yang sama. Pada dasarnya isi perjanjian yang dibakukan adalah tetap dan tidak dapat diadakan perundingan lagi.

Syarat Eksonerasi (*exoneratie*) adalah syarat yang berisi untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan perjanjian.<sup>45</sup> Syarat eksonerasi ini adalah termasuk sebagai perjanjian baku. Orang/ perusahaan tidak ingin menderita kerugian terlalu besar terhadap perbuatan atau perjanjian yang ia buat, ia akan berusaha membebaskan atau membatasi tanggung jawabnya dengan mencantumkan syarat-syarat tersebut dalam perjanjiannya. Dalam banyak undang-undang sendiri menentukan bahwa peraturan tanggung jawab tertentu tidak boleh dihindari.

Sebagaimana diuraikan diatas perjanjian dengan syarat- syarat eksonerasi disebut pula perjanjian dengan syarat-syarat penghilangan atau pembatasan tanggung jawab. Melalui syarat-syarat semacam ini oleh salah satu dari pihak dibatasi atau dibedakan dari sesuatu tanggung jawab berdasarkan hukum. Beban tanggung jawab yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan dihapus oleh penyusun perjanjian melalui syarat-syarat eksonerasi tersebut.

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm. 11

Menurut Mariam Darus Badruzaman dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa terdapat jenis klausula baku eksonerasi yaitu :

- a. Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi,
- b. Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri.
- c. Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak misalnya penciptaan kewajiban ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.<sup>46</sup>

Oleh karena itu syarat-syarat eksonerasi dapat berupa penghapusan/pengurangan terhadap akibat hukum, atau pembatasan/penghapusan kewajiban sendiri dan menciptakan kewajiban atau membebankan pihak lain. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak memberikan istilah mengenai klausula eksonerasi, yang ada adalah klausula baku dalam Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

---

<sup>46</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 116.

Klausula Baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab V Pasal 18 seperti yang termuat dalam Pasal 18 Ayat

(1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan 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 penyerahan 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 maupun 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 obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada 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 kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu “Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak” sehingga diharapkan dengan adanya Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam di dalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.<sup>47</sup>

Pasal 18 ayat (2), (3), dan (4) Undang Undang Perlindungan Konsumen :

Ayat (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Ayat (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi

---

<sup>47</sup> <http://mkn-unsri.blogspot.com/2009/12/perjanjian-standar-dan-klausula.html> diakses pada tanggal 21 Januari 2012, pukul 23.42 WIB.



ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Ayat (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai sifat dari batal demi hukumnya perjanjian standar antara produsen dan konsumen apabila dalam perjanjian standar tersebut tercantum mengenai klausula eksonerasi pada ayat (1) butir (a) sampai dengan (h). Sifat dari batalnya hukum perjanjian standar ini tidak berlangsung secara otomatis. Batal demi hukumnya suatu perjanjian merupakan pelanggaran terhadap Pasal 1320 KUHPerdara dalam hal syarat objektif dari suatu perjanjian. Akibat dari batal demi hukum suatu perjanjian adalah pembatalan perjanjian secara deklaratif yang berarti pembatalan seluruh isi Pasal perjanjian, jadi ketika perjanjian standar memuat klausula eksonerasi.

#### **H. PT Telekomunikasi Indonesia**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik, sebagai penyedia jasa layanan *Telecommunication, Information, Media*, dan *Edutainment* (TIME) dengan jaringan terbesar dan wilayah cakupan terluas di Indonesia yang senantiasa berupaya untuk

memberi layanan terbaik dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.<sup>48</sup>

Sebagai perusahaan pelayanan yang mendedikasikan diri untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Telkom senantiasa tanpa henti mengembangkan diri, melebarkan sayap dan memperkaya ragam layanannya. Semua itu dilakukan agar dapat memberi yang terbaik kepada seluruh *stakeholder*. Telkom mempersembahkan ragam layanan terpadu melalui semua korporasi serta unit bisnis yang tergabung dalam Telkom *Group*. Telkom memproyeksikan bahwa dimasa datang sinergi tersebut dapat diwujudkan secara nyata dalam sebuah paket yang terintegrasi dan akan dapat digunakan untuk mengakses keseluruhan ragam layanan yang ditawarkan oleh Telkom *Group* sehingga masyarakat luas dapat benar-benar menikmati manfaatnya. Semua itu adalah demi kepuasan pelanggan karena pelanggan adalah mitra sejati Telkom. Apapun yang dibutuhkan pelanggan, Telkom akan memberi solusinya termasuk dengan berkolaborasi bersama mitra untuk menyediakannya.

---

<sup>48</sup> <http://www.telkom-indonesia.com/info-perusahaan/index.html?lid=id>, diakses pada tanggal 2 Maret 2012, pukul 22.11 WIB.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kontrak Baku Berklausula Eksonerasi Dalam Kontrak Berlangganan Telkom Speedy Ditinjau Menurut Pasal 1320 KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy Ditinjau Menurut Pasal 1320 KUHPerdata**

Sebelum penulis membahas mengenai Kontrak baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy, berikut ini adalah gambaran umum mengenai PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, produk-produk PT Telkom, Telkom Speedy dan Kancatel Cilacap:

##### **a. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik, sebagai penyedia jasa layanan *Telecommunication, Information, Media*, dan *Edutainment* (TIME) dengan jaringan terbesar dan wilayah cakupan terluas di Indonesia yang senantiasa berupaya

untuk memberi layanan terbaik dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.<sup>49</sup>

Pengabdian TELKOM berawal pada 23 Oktober 1856, tepat saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor). Selama itu pula TELKOM telah mengalami berbagai transformasi.

Transformasi terakhir sekaligus yang disebut dengan *NEW* TELKOM Indonesia adalah transformasi dalam bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi sistem dan model operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersamaan dengan *New Corporate Identity* TELKOM pada tanggal 23 Oktober 2009, pada hari ulang tahun TELKOM yang ke 153. TELKOM juga memiliki tagline baru, *The World in Your Hand*.

Sampai dengan 31 Desember 2008 jumlah pelanggan TELKOM tumbuh 37% dari tahun sebelumnya sebanyak 68,6 juta pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,6 juta, pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 12,7 juta pelanggan dan 65,3 juta pelanggan jasa telepon bergerak.

---

<sup>49</sup> [www.telkom.co.id/info-perusahaan/](http://www.telkom.co.id/info-perusahaan/), diakses pada tanggal 2 Maret 2012, pukul 22.35

Sejalan dengan lahirnya *NEW* TELKOM Indonesia, berbekal semangat *positioning* baru *Life Confident* manajemen dan seluruh karyawan TELKOM berupaya mempersembahkan profesionalitas kerja, serta produk dan layanan terbaik bagi pelanggan dan *stakeholders*.

Sepanjang Tahun 2008, berbagai penghargaan dan sertifikasi telah diterima oleh TELKOM, baik dari dalam maupun luar negeri antara lain, Sertifikasi ISO 9001:2000 dan ISO 9004:2000 untuk *Divisi Enterprise Service* dari TUV Rheinland International Indonesia; Penghargaan Sistem Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) dan Kecelakaan Nihil 2008 dari Wakil Presiden RI; *The Best Corporate Image category* dalam ajang *Most Admired Companies Awards* ke 8 dari *Frontier Consulting Group*; Juara Umum 2007 *Annual Report Award* dari Menteri Keuangan RI; Juara Umum Anugerah Media Humas 2008 dari Bakorhumas CIO of *The Year 2008* dalam *Hitachi Data System IT Inspiration Awards*; dan Penghargaan CEO dan Perusahaan Idaman dari Majalah *Warta Ekonomi*.

Saham TELKOM per 31 Desember 2008 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (52,47%) dan pemegang saham publik (47,53%). Saham TELKOM tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI), *New York Stock Exchange* (NYSE), *London Stock Exchange* (LSE) dan *Tokyo Stock Exchange*, tanpa tercatat. Harga saham TELKOM

di BEI pada akhir Desember 2008 sebesar Rp 6.900. Nilai kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir tahun 2008 mencapai Rp 139,104 miliar atau 12,92 % dari kapitalisasi pasar BEI.<sup>50</sup>

Sebagai perusahaan pelayanan yang mendedikasikan diri untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Telkom senantiasa tanpa henti mengembangkan diri, melebarkan sayap dan memperkaya ragam layanannya. Semua itu dilakukan agar dapat memberi yang terbaik kepada seluruh *stakeholder*. Telkom mempersembahkan ragam layanan terpadu melalui semua korporasi serta unit bisnis yang tergabung dalam Telkom *Group*. Telkom memproyeksikan bahwa dimasa datang sinergi tersebut dapat diwujudkan secara nyata dalam sebuah paket yang terintegrasi dan akan dapat digunakan untuk mengakses keseluruhan ragam layanan yang ditawarkan oleh Telkom *Group* sehingga masyarakat luas dapat benar-benar menikmati manfaatnya. Semua itu adalah demi kepuasan pelanggan karena pelanggan adalah mitra sejati Telkom. Apapun yang dibutuhkan pelanggan, Telkom akan memberi

---

<sup>50</sup> [www.indonesia.go.id/in/bumn/pt-telekomunikasi-indonesia-tbk.html](http://www.indonesia.go.id/in/bumn/pt-telekomunikasi-indonesia-tbk.html), diakses pada tanggal 2 Maret 2012, pukul 23.11 WIB

solusinya termasuk dengan berkolaborasi bersama mitra untuk menyediakannya.<sup>51</sup>

## **b. Produk –Produk Telkom**

Telkom sebagaimana motonya “*The World In Your Hand*”, terus berusaha memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk menikmati fasilitas telekomunikasi. Telkom dalam perkembangannya, memberikan berbagai macam layanan jasa telekomunikasi seiring perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Adapun produk dan layanan Telkom adalah sebagai berikut:<sup>52</sup>

### **1) Telkom PSTN**

Layanan sambungan fasilitas telepon yang dapat digunakan untuk fungsi telepon, faksimili, atau data/internet dengan penambahan modem oleh pelanggan.

### **2) Telkom Flexi**

Layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi CDMA (*Code Division Multi*

---

<sup>51</sup> [www.telkom.co.id/info-perusahaan/](http://www.telkom.co.id/info-perusahaan/), diakses pada tanggal 2 Maret 2012, pukul 22.35 WIB.

<sup>52</sup> [www.telkom.co.id/produk-layanan/](http://www.telkom.co.id/produk-layanan/) , diakses pada tanggal 2 Maret 2012, pukul 22.31 WIB.

Access) yang sangat hemat karena biaya pemakaiannya mengacu pada tarif telepon rumah.

### **3) Telkom SMS**

Layanan jasa pengiriman pesan dengan menggunakan media data dimana pelanggan dapat mengirim dan menerima pesan secara tertulis.

### **4) Telkom DID**

Layanan fasilitas untuk PBX agar pelanggan di luar PBK dapat menghubungi sambungan cabang PBX tersebut secara langsung tanpa melalui operator.

### **5) Telkom Unicall**

Layanan yang memberikan kemudahan bagi suatu perusahaan yang mempunyai banyak kantor cabang untuk dihubungi pelanggannya dengan hanya menghubungi satu nomor unik.

### **6) Telkom Premium Call**

Layanan yang dapat digunakan oleh suatu badan usaha maupun perorangan untuk menyediakan jasa informasi konsultasi kepada masyarakat dengan tarif premium per menit (*flat per menit*) yang akan dibebankan kepada pemanggil (*user*).

### **7) Telkom Free Personal**

Layanan yang memberikan fasilitas telepon bebas biaya kepada pelanggan tertentu (yang telah diberikan PIN atau *Personal*



*Identify Number*) untuk menghubungi nomor telepon Telkom Free Personal.

#### **8) Telkom Vision**

Layanan program Televisi *multy channel* yang mencapai hampir 40 *channel* TV dengan kualitas tinggi yang dapat dipilih mulai dari berita, film, hiburan, olahraga, musik, dan pendidikan.

#### **9) Telkom Astinet**

Layanan akses internet dan multimedia TelkomNet untuk akses internet menuju global internet yang sangat mudah dan cepat.

#### **10) Telkomnet Instant**

Layanan dari Telkom untuk memperoleh internet *dial-up* secara mudah dan tanpa berlangganan dengan konsep layanan mudah dan sederhana.

#### **11) Telkom Speedy**

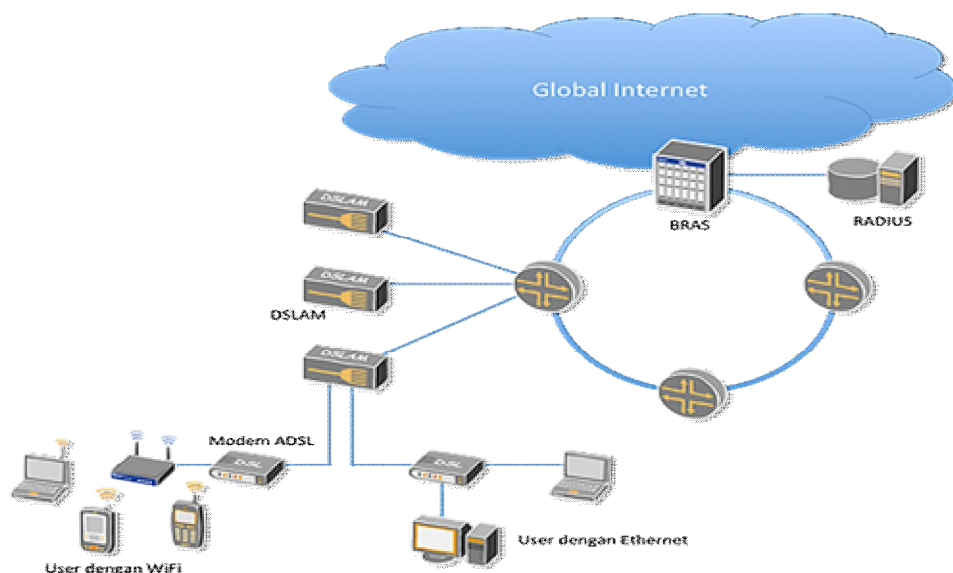
Layanan Internet (*Internet Service*) berkecepatan tinggi dari Telkom, berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data, suara (*voice*), dan video secara bersamaan.

#### **12) Telkom Virtual Net**

Layanan yang memberikan fasilitas *Closed User Group* (CUG) kepada pelanggan korporasi melalui jaringan telekomunikasi umum (PSTN).

### c. Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy

Speedy adalah produk dari Telkom Indonesia berupa layanan akses Internet berkualitas tinggi bagi rumah tangga serta bisnis skala kecil dan menengah. Speedy menggunakan teknologi ADSL, yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telefoni secara optimal bagi keperluan konsumsi konten Internet, dengan kecepatan data dari 384 kb/s hingga 10 Mb/s.<sup>53</sup>



Perbandingan Speedy terhadap teknologi Internet lain:

- Pada *dial-up* Internet, akses data dilewatkan pada sentral digital, yang memiliki keterbatasan sampling data maksimal 56 kb/s. Pada Speedy, akses data dipisahkan dari akses

---

<sup>53</sup> <http://www.telkomspeedy.com/>, diakses pada tanggal 3 Maret 2012, pukul 00.23 WIB.

suara di DSLAM, sehingga kecepatan Speedy dapat ditingkatkan maksimal sesuai kebutuhan.

- Pada *broadband wireles access*, akses pada user dibagi dari BTS yang memiliki kapasitas terbatas. Akses pada Speedy bersifat individual per *user* hingga port DSLAM terdekat, dimana setiap user menduduki *port* tersendiri yang bersifat *dedicated*.

Setiap unit Speedy terhubung langsung dengan koneksi gigabit pada jaringan *metro ethernet* ke perangkat BRAS yang merupakan gerbang Speedy ke luar. Dari BRAS, *user* akan dihubungkan ke:

- *Domestic Content*, melalui *peering* dengan *OpenIXP*, *content provider*, maupun ISP Lain.
- *International Gateway*, yang memiliki kapasitas besar ke *host* Internet di seluruh dunia.
- *Broadband Content*, berisi berbagai *content web*, *game*, *multimedia*, TV, serta berbagai *tools*, melalui koneksi khusus yang hanya dapat diakses oleh *user* Speedy.

Teknologi ADSL juga memungkinkan pemanfaatan satu jaringan kabel untuk digunakan bersamaan sebagai jaringan data dan jaringan telepon. Selama koneksi Internet digunakan, layanan telepon, fax, dan layanan data melalui jaringan telepon tetap dapat digunakan.

Catatan:

ADSL = *assymmetric digital subscriber line*

DSLAM = *digital subscriber line access module*

BRAS = *broadband remote access server*

### **Paket Speedy dan Tarif**

Speedy menyediakan berbagai pilihan paket layanan sesuai dengan kebutuhan di rumah maupun bisnis Anda, baik paket berjenis time-based maupun paket unlimited dengan pilihan kecepatan yang bervariasi.

#### **a. Paket Speedy MultiSpeed**

No.	Paket	Line Speed	Biaya Registrasi	Biaya Bulanan	Kuota Bulanan	Excess Usage	Tagihan Maksimal
1	Mail	1 Mbps	Rp75.000	Rp75.000	15 Jam	Rp75 /menit	Rp995.000
2	Chat	1 Mbps	Rp75.000	Rp145.000	50 Jam	Rp25 /menit	Rp995.000
3	Socialia	384 Kbps	Rp75.000	Rp195.000	Unlimited, dengan fair usage 3GB		
4	Load	512 Kbps	Rp75.000	Rp295.000	Unlimited, dengan fair usage 3GB		
5	Familia	1 Mbps	Rp75.000	Rp645.000	Unlimited		
6	Executive	2 Mbps	Rp75.000	Rp995.000	Unlimited		
7	Biz	3 Mbps	Rp75.000	Rp1.695.000	Unlimited		

#### **b. Paket Speedy Non MultiSpeed**

No.	Paket	Line Speed	Biaya Registrasi	Biaya Bulanan	Kuota Bulanan	Excess Usage Charge
1	Time Based	1 Mbps	Rp75.000	Rp200.000	50 Jam	Rp750 / 30 menit
2	Personal	1 Mbps	Rp75.000	Rp200.000	1 GB	Rp500 / MB
3	Professional	1 Mbps	Rp75.000	Rp400.000	3 GB	Rp500 / MB
4	Unlimited Office	1 Mbps	Rp75.000	Rp750.000	Unlimited	
5	Unlimited Warnet	1 Mbps	Rp75.000	Rp2.500.000	Unlimited	

**1) Paket Mail (Limited 15 Jam 1 Mb/s)**

Dengan kecepatan 1 Mb/s *downstream* dan 256 kb/s *upstream* dan harga yang murah, paket ini ditujukan untuk pengenalan Internet, atau untuk pengguna yang jarang menggunakan Internet tetapi menginginkan koneksi yang cepat.

**2) Paket Chat (Limited 50 Jam 1 Mb/s)**

Dengan kecepatan 1 Mb/s *downstream* dan 256 kb/s *upstream* dan harga yang terjangkau, Anda dapat melakukan koneksi internet dengan kecepatan tinggi dengan durasi yang lebih panjang.

**3) Paket Socialia (Unlimited 384 kb/s)**

Dengan kecepatan 384 kb/s *downstream* dan 96 kb/s *upstream* tanpa batas waktu, Anda dapat berinternet sepuasnya untuk *browsing* maupun *chatting*.

**4) Paket Load (Unlimited 512 kb/s)**

Dengan kecepatan 512 kb/s *downstream* dan 128 kb/s *upstream* tanpa batas waktu, Anda dapat berinternet sepuasnya untuk *browsing* yang lebih cepat, *download*, maupun *chatting*.

**5) Paket Familia (Unlimited 1 Mb/s)**

Dengan kecepatan 1 Mb/s *downstream* dan 256 kb/s *upstream*, serta alokasi kapasitas ke *gateway* internasional yang lebih besar, paket ini ditargetkan bagi para profesional, atau bagi

penggunaan internet rumah tangga yang *dishare* hingga ke 10 pengguna.

**6) Paket Executive (Unlimited 2 Mb/s)**

Dengan kecepatan 2 Mb/s *downstream* dan 512 kb/s *upstream*, serta alokasi kapasitas ke *gateway* internasional yang lebih besar, paket ini ditargetkan untuk keperluan bisnis dan perkantoran dengan penggunaan Internet yang *dishare* hingga ke 20 pengguna.

**7) Paket Biz (Unlimited 3 Mb/s)**

Dengan kecepatan 3 Mb/s *downstream* dan 512 kb/s *upstream*, serta alokasi kapasitas ke *gateway* internasional yang lebih besar, paket ini ditargetkan untuk keperluan bisnis dan perkantoran dengan penggunaan internet yang *dishare* hingga lebih dari 30 pengguna.

**d. Kondisi Umum PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kancatel Cilacap**

Kancatel atau Kantor Cabang Telkom Cilacap adalah hasil restrukturisasi organisasi di Divisi Regional IV Jawa Tengah yang dilaksanakan bulan Oktober 1995, di mana Kancatel Cilacap adalah bagian dari Kantor Daerah Telkom (Kandatel) Purwokerto. Kancatel Cilacap berkedudukan di Jalan Ahmad Yani No. 1 Kabupaten Cilacap. Kantor Telkom Cilacap merupakan

representasi dari PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang operasionalnya meliputi Kabupaten Cilacap ditambah dengan 2 Kecamatan dari Kabupaten Banyumas, yaitu Kecamatan Kemranjen dan Kecamatan Sumpiuh.

Status Kantor Telkom Cilacap dalam struktur organisasi Telkom yang baru pada tahun 2010 merupakan *Coomerce Office* yang mengelola pelanggan perorangan (*personal customer*). Semula Kantor Telkom Cilacap merupakan Kantor Daerah Telekomunikasi Cilacap (Kandatel Cilacap) yang langsung berada di bawah Kantor Regional 4 Jawa Tengah & DIY berkedudukan di Semarang. Sejak 1995 Kantor Telkom Cilacap menjadi Kantor Cabang Telekomunikasi (Kancatel) dibawah Kantor Daerah Telekomunikasi Purwokerto (Kandatel Purwokerto).

Pengelolaan pelanggan dilakukan Telkom Cilacap melalui 5 Plasa Telkom, yaitu Plasa Cilacap di Cilacap, Plasa Majenang di Majenang, Plasa Sidareja di Sidareja, Plasa Maos di Maos dan Plasa Kroya di Kroya. Semua pelayanan Telkom utk masyarakat Cilacap dan sekitarnya dilakukan dari lima Plasa ini.

Telkom Cilacap dipimpin oleh Kepala Telkom Cilacap dengan dibantu oleh 5 *Supervisor Plasa*, yaitu *Supervisor Plasa Cilacap*, *Supervisor Plasa Majenang*, *Supervisor Plasa Sidareja*, *Supervisor Plasa Maos*, *Supervisor Kroya*. Setiap *Supervisor Plasa*

di masing-masing lokasi dibantu oleh *Officer 3 Customer Service*. Khusus untuk Plasa Cilacap, *Officer 3 Customer Service* ada 2 orang ditambah dengan *Officer 3 Customer Care* dan 5 tenaga *Customer Service Representative (CSR)*. Kelima tenaga CSR ini masing-masing memiliki spesialisasi, 1 orang memberikan pelayanan produk Flexi, 1 orang memberikan pelayanan untuk produk YesTV dan 3 orang melayani pelayanan produk-produk Telkom secara umum terutama telepon PSTN dan Speedy.

Masing-masing Plasa Telkom dalam operasional pemasarannya didukung oleh tenaga *outsourcing Sales Force*, yaitu 12 *Sales Force* untuk Plasa Cilacap, 2 *Sales Force* untuk Plasa Majenang, 1 *Sales Force* untuk Plasa Sidareja, 1 *Sales Force* untuk Plasa Maos dan 2 *Sales Force* untuk Plasa Kroya.

Untuk jaringan akses tembaga (kabel metal) termasuk penanganan gangguan telepon dan Speedy sejak 2011 pengelolaannya oleh Divisi Akses. Sedangkan untuk akses radio dan jaringan akses serat optik pengelolaannya oleh Divisi Infratel.

Pelanggan eksisting yang sekarang dikelola Telkom Cilacap meliputi 29.000 pelanggan telepon kabel (telepon rumah) dan 7.400 pelanggan speedy. Khusus pelanggan Flexi sejak 2009 dikelola oleh Divisi Telkom Flexi. Laju pertumbuhan pelanggan Telkom Cilacap rata-rata 110 sst / bulan (satuan sambungan telepon)



selama tahun 2011, sedangkan laju pertumbuhan pelanggan Speedy rata-rata 180 sss/bulan (satuan sambungan Speedy). Dengan komposisi pelanggan eksisting tersebut pendapatan rata-rata Telkom Cilacap di kisaran 3 milyar per bulan. Berikut ini adalah data konsumen Telkom Speedy sepanjang tahun 2011 dari Kancatel Cilacap:<sup>54</sup>

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Customer</b>
Januari	4,237
Pebruari	4,442
Maret	4,740
April	5,032
Mei	5,298
Juni	5,550
Juli	5,803
Agustus	6,100
September	6,302
Oktober	6,583
Nopember	6,884
Desember	7,244

---

<sup>54</sup> Data diambil di PT Telekomunikasi Indonesia, Kancatel Cilacap.

**e. Prosedur Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy di PT Telkom**

Bagi masyarakat yang akan berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom speedy, agar dapat menggunakan jasa tersebut, dihimbau langsung untuk menghubungi Plasa Telkom terdekat. Prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh dalam berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom Speedy PT Telkom adalah sebagai berikut:

- a. Pertama- tama calon pelanggan datang secara langsung, atau didatangi kerumah setelah menyatakan akan berlangganan kepada *Sales Force* yang menawarkan melalui *Outbound Calling* atau *Door to Door*.
- b. Petugas Plasa Telkom akan memberikan formulir TEL 2 PELANGGAN kepada calon pelanggan untuk diisi. Formulir tersebut merupakan surat perminttan Pemasangan sambungan baru Telkom speedy. Di dalam formulir TEL 2 PELANGGAN terdapat beberapa data yang harus diisi oleh calon pelanggan, diantaranya mengenai identitas diri calon pelanggan.
- c. Setelah calon pelanggan mengisi formulir tersebut petugas Plasa Telkom akan memeriksa data yang telah diisi oleh calon pelanggan, terutama mengenai denah lokasi rumah calon pelanggan yang dimintakan pemasangan sambungan

baru. Bagian pemasaran akan melihat denah yang dibuat oleh calon pelanggan, untuk diadakan pengecekan atau survey lokasi rumah, guna melihat apakah pada daerah yang bersangkutan memungkinkan untuk diadakan pemasangan sambungan Telkom speedy.

d. Apabila berdasarkan peta lokasi tempat yang dimintakan untuk pemasangan sambungan baru Telkom speedy oleh calon pelanggan dinilai memungkinkan untuk melengkapi persyaratan administrasi penyambungan telekomunikasi Telkom Speedy. Calon pelanggan Telkom Speedy diharuskan untuk memenuhi beberapa persyaratan administrasi yang sudah ditentukan oleh Telkom berupa:

1. Menyediakan fotocopy KTP/SIM/Paspor pelanggan Speedy.
2. Menandatangani Surat Kontrak Berlangganan Speedy yang dibubuhi materai Rp.6.000,-
3. Tidak memiliki tunggakan pembayaran tagihan Speedy dan Telepon atau Faximile di alamat instalasi yang sama, baik atas nama sendiri maupun atas nama Orang Pribadi/ Perusahaan/ Badan/ Lembaga, atau nama apapun sebagai pengontrak/penyewa dan atau pengguna tempat dan atau bertempat tinggal di alamat dimana fasilitas Speedy terdaftar.

Pada bagian akhir kontrak terdapat kolom tanda tangan bagi pelanggan dan petugas. Formulir tersebut terdiri dari 2 (dua) rangkap. Rangkap pertama dipegang oleh Telkom dan rangkap kedua dipegang oleh pelanggan.

Dokumen kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom Speedy dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Bagian pertama adalah lembar formulir yang mencantumkan identitas parapihak dalam perjanjian, tandatangan para pihak dan pernyataan kesepakatan untuk saling mengikatkan diri. Bagian kontrak ini dapat berbeda dengan kontrak pelanggan lainnya karena pada bagian ini terdapat kolom identitas dan tanda tangan para pihak. Sedangkan kolom yang berisi pernyataan untuk saling mengikatkan diri adalah sama untuk setiap pelanggan.
2. Bagian kedua, merupakan bagian yang tidak dapat ditawar untuk diubah lagi oleh pihak pelanggan. Bagian ini merupakan lampiran kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom speedy yang tidak terpisahkan, dan mempunyai kekuatan hukum mengikat yang sama dengan bagian pertama. Pada lampiran kontrak ini tercantum rumusan ketentuan-ketentuan umum dan rumusan tentang hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak.

Perjanjian yang disediakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk untuk pelanggannya dibuat dalam bentuk perjanjian standar atau perjanjian baku. Perjanjian baku telah dikenal dalam masyarakat dan sangat berperan besar terutama dalam dunia usaha. Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh salah satu pihak, yang umumnya disebut perjanjian *adhesie* atau perjanjian baku.<sup>55</sup>

Yang pertama sifat *adhesie* yaitu: "*take it or leave it*". Pihak lawan dari yang menyusun kontrak, umumnya disebut "*adherent*" berhadapan dengan yang menyusun kontrak ia tidak mempunyai pilihan. Dalam hal ini penyusun kontrak mempunyai kedudukan monopoli, atau dengan demikian dikehendaki bahwa perusahaan lain supaya mempergunakan syarat-syarat yang sama. Pada dasarnya isi perjanjian yang dibakukan adalah tetap dan tidak dapat diadakan perundingan lagi.

Perjanjian baku seperti juga perjanjian pada umumnya diharuskan untuk memenuhi syarat-syarat sah nya perjanjian seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang menentukan bahwa untuk sah nya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri ;

---

<sup>55</sup> Prof. Purwahid Patrik, *Perjanjian Baku dan Syarat-Syarat Eksonerasi*, disampaikan dalam Penataran Dosen Hukum Perdata Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia Fakultas Hukum UNTAG Semarang, tanggal 18 Juli – 28 Juli 1995, hlm. 1

- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian ;
- c. Suatu hal tertentu ; dan
- d. Suatu sebab yang halal.

Kedua syarat pertama disebut dengan *syarat subyektif* karena menyangkut orang atau subyek yang mengadakan perjanjian, sedangkan kedua syarat berikutnya disebut dengan *syarat obyektif* karena menyangkut masalah obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan. Tidak dipenuhinya salah satu dari ke-empat syarat tersebut, maka dapat menimbulkan akibat hukum yang berbeda.

Apabila salah satu syarat subyektif tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah perjanjian menjadi tidak sah, dalam arti perjanjiannya dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Maksudnya bahwa terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak dimungkinkan tetap ada dan mengikat mereka (meskipun perjanjiannya tidak sah), selama terhadap perjanjian yang sedang berlangsung tersebut tidak dimintakan pembatalan oleh pihak yang tidak cakap. Sedangkan terhadap syarat obyektif yang tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian itu menjadi tidak sah, dalam arti batal demi hukum (*nietig*), yaitu sejak dari awal secara yuridis sudah dianggap tidak pernah ada perjanjian dan karenanya tidak mengikat para pihak, tanpa diperlukan tindakan hukum apapun.

#### **a. Sepakat Mereka Yang Mengikatkan Diri**

Dalam berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom Speedy, calon pelanggan dapat secara langsung datang ke Plasa Telkom. Calon pelanggan kemudian akan diberikan formulir TEL 2 PELANGGAN yang kemudian akan dilanjutkan seperti prosedur yang sudah penulis jelaskan pada penjelasan diatas.

Sebelum menandatangani formulir tersebut, petugas Plasa Telkom memberi kesempatan pada calon pelanggan untuk membaca dan mempelajari isi perjanjian tersebut, bahkan Telkom memberikan kesempatan kepada calon pelanggan untuk membawa pulang formulir tersebut untuk dipelajari di rumah, akan tetapi dalam kenyataannya selama ini belum pernah ada calon pelanggan yang minta untuk mempelajari isi perjanjian dalam formulir yang dimaksud di rumah, kebanyakan dari mereka biasanya langsung menandatangani perjanjian tersebut saat itu juga.

Calon pelanggan enggan untuk membaca dan mempelajari terlebih dahulu isi perjanjian. Jika ada calon pelanggan yang bertanya pada petugas plasa Telkom, biasanya hanya yang berkaitan dengan biaya pasang baru, tarif berdasarkan paketnya, ataupun biaya abonemen atau ketentuan pembayaran tiap bulannya.

Sebelum calon pelanggan menandatangani formulir tersebut pihak Telkom sudah memberikan anjuran agar para calon pelanggan untuk membaca terlebih dahulu isi kontrak beralngganan tersebut, dan jika calon pelanggan merasa terdapat hal-hal yang dianggap kurang jelas maka dapat segera ditanyakan secara langsung kepada petugas plasa Telkom. Namun pada kenyataannya banyak pelanggan tidak menggunakan waktu yang diberikan oleh petugas, dan secara otomatis pihak Telkom beranggapan bahwa calon pelanggan sudah mengerti mengenai isi dari perjanjian tersebut. Penandatanganan suatu kontrak mengandung arti bahwa para pihak sudah setuju dengan kontrak.

Johannes Gunawan menyatakan bahwa penutupan suatu perjanjian baku pada umumnya tidak selalu didahului dengan pemahaman dan penguasaan isi perjanjian baku tersebut oleh pihak penerima tawaran, melainkan pihak penerima tawaran baru mengetahui, memahami atau menguasai isi perjanjian baku setelah perjanjian ditutup. Bahkan tidak jarang konsumen baru mengetahui dan memahami isi perjanjian baku setelah timbul kerugian dipihaknya. Kondisi ini sesungguhnya bertentangan dengan suatu prinsip dalam hukum perjanjian pada umumnya, yaitu prinsip *contemporaneous* yang berarti bahwa pengetahuan, pemahaman dan penguasaan mengenai isi suatu perjanjian, termasuk perjanjian baku, seharusnya dilakukan sebelum perjanjian ditutup, atau



setidak-tidaknya *existing or happening at the same time*. Prinsip ini dalam bahasa Indonesia dapat dikemukakan sebagai prinsip keseketikaan.<sup>56</sup>

Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis, bahwa sesungguhnya Telkom sendiri sudah mempunyai prosedur internal bagi para petugasnya untuk mempersilahkan dan memberikan waktu bagi calon pelanggan untuk membaca dan memahami isi kontrak atau minimal mempersilahkan pelanggan untuk bertanya hal-hal yang kurang dipahami dalam kontrak. Namun tetap saja ada kemungkinan terjadi kesalahan yang dilakukan oleh Petugas dari Telkom yang tidak mempersilahkan atau memberikan waktu untuk Pelanggan membaca dan memahami isi kontrak.<sup>57</sup> Bilamana terjadi demikian maka terjadilah pelanggaran terhadap Prinsip *Contemporaneus* atau Prinsip Keseketikaan, merupakan keharusan dalam prinsip ini kedua pihak mengetahui dan memahami isi kontrak sebelum atau minimal pada saat kontrak ditutup.

Sluijter dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti menyatakan perjanjian standar bukan perjanjian, alasannya kedudukan pengusaha dalam perjanjian ini adalah sebagai pembentuk

---

<sup>56</sup> Johannes Gunawan, *Analisis Hukum Material Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disampaikan dalam Penataran Nasional Angkatan I Dosen Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung, 17-19 Maret 2005

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak Yan P.Widia, ST.,MM, Kepala Kantor Cabang Telkom Cilacap.

undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian ini adalah undang-undang, bukan perjanjian! Pitlo mengatakannya sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), walaupun secara teoritis yuridis, perjanjian ini tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan ditolak oleh beberapa ahli hukum, namun dalam kenyataannya kebutuhan masyarakat dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum.

Pendapat Pitlo ini mengingatkan kita pada pendapat Hondius yang mengatakan dalam disertasinya bahwa perjanjian standar itu mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan. Kemudian Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat, bahwa perjanjian standar dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrowen*) yang membangkitkan keyakinan, para pihak mengikatkan dirinya pada perjanjian itu. Jika debitur menerima dokumen perjanjian itu, berarti dia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut. Akhirnya dapat disebutkan pendapat yang lebih tegas dari Asser Rutten, yang mengatakan perjanjian standar itu mengikat karena setiap orang yang menandatangani suatu perjanjian harus dianggap mengetahui dan menyetujui sepenuhnya isi kontrak tersebut.

Sutan Remy Sjahdeni berpendapat dalam kenyataannya KUH Perdata sendiri memberikan pembatasan-pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak itu. Misalnya, terdapat ketentuan yang mengatakan, suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kata sepakat kedua belah pihak atau karena alasan lain yang dinyatakan dengan undang-undang. KUH Perdata juga menyebutkan tiga alasan yang dapat menyebabkan suatu perjanjian, yakni paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*) dan penipuan (*bedrog*). Ketiga alasan ini dimaksudkan oleh undang-undang sebagai pembatasan terhadap berlakunya asas kebebasan berkontrak.<sup>58</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka jelaslah bahwa dengan ditandatanganinya perjanjian oleh kedua pihak maka perjanjian tersebut menjadi sah dan mengikat sebagai undang-undang berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Sehingga adalah merupakan hal yang wajar apabila setelah pelanggan membubuhkan tanda tangannya pada formulir perjanjian, maka pihak Telkom menganggap bahwa pelanggan telah mengetahui isi dan maksud dari perjanjian yang dibuat, sehingga memberikan persetujuannya.

---

<sup>58</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm 142-143

Perjanjian yang digunakan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom Speedy merupakan perjanjian baku yang secara sepihak sudah ditentukan oleh Telkom yang tidak memungkinkan bagi pelanggan untuk mengajukan keberatan atas apa yang terkandung didalamnya. Telkom menggunakan bentuk perjanjian baku adalah dengan alasan demi kepentingan efisiensi waktu dan biaya. Lagipula perjanjian baku yang dibuat tidak serumit perjanjian baku yang digunakan pada instansi atau perusahaan lainnya, seperti pada perjanjian asuransi atau perjanjian pemberian kredit oleh bank, sehingga pelanggan lebih mudah untuk mempelajari dan mengerti mengenai isi perjanjian.

Pada saat pembuatan kontrak tersebut Telkom tidak menggunakan unsur paksaan pada pelanggan untuk menyetujui perjanjian tersebut, hal ini dapat dilihat pada kenyataan yang ada bahwa semenjak penghapusan monopoli penyelenggaraan jasa telekomunikasi dalam negeri berdasarkan Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Semakin tumbuhnya persaingan dalam penyediaan jasa telekomunikasi lebih memudahkan masyarakat sebagai konsumen jasa telekomunikasi untuk memilih perusahaan mana yang akan digunakan jasanya. Hal ini menunjukkan bahwa Telkom memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk mengadakan atau tidak mengadakan perjanjian dengan Telkom.

Dengan digunakannya kontrak baku sebagai bentuk pengikatan diri dengan pelanggan, maka Telkom menerapkan prinsip *take it or leave it*. Sekalipun pelanggan tidak dimungkinkan untuk melakukan tawar-menawar mengenai isi perjanjian, Telkom tetap berusaha untuk memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelanggan dengan Telkom sendiri, sekalipun pada kenyataannya perjanjian baku tidak pernah ada kedudukan para pihak yang benar-benar seimbang.

**b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan**

Istilah "cakap" di sini menunjukkan bahwa setiap orang yang membuat perjanjian harus cakap menurut hukum. Persoalan khusus yang harus terurai secara jelas di sini adalah mengenai apa yang dimaksud dengan cakap menurut hukum itu sendiri.

Sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 1329 KUH Perdata bahwa setiap orang pada dasarnya cakap untuk membuat perjanjian, kecuali undang-undang menyatakan tidak cakap. Dari rumusan ini, dapat kita pahami secara sederhana bahwa sedemikian besar undang-undang menganggap tiap-tiap orang (*persoon alaminya*) memiliki kewenangan berhak atau kewenangan hukum untuk mendukung adanya hak dan kewajiban dalam kualitasnya sebagai subyek hukum. Akan tetapi, tidak semua pribadi yang memiliki kualitas sebagai pendukung hak dan kewajiban itu pasti memiliki kecakapan bertindak yaitu kewenangan

untuk melakukan perbuatan hukum pada umumnya, misalnya dalam hal membuat perjanjian.

Mereka yang oleh undang-undang dianggap tidak cakap dalam membuat perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1330 KUH Perdata adalah :

1. Orang-orang yang belum dewasa ;
2. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan ;
3. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Demikian halnya dengan isteri (wanita yang telah bersuami) menurut Pasal 108 dan 110 KUH Perdata tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum tanpa bantuan atau ijin suaminya. Namun berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963 tanggal 4 September 1963, menyatakan bahwa ketentuan Pasal 108 dan 110 KUH Perdata tersebut tidak berlaku lagi.

Ukuran bagi seseorang untuk dianggap dewasa menurut Pasal 330 KUH Perdata adalah apabila seseorang tersebut telah berusia 21 tahun atau telah/ pernah kawin, walaupun sudah cerai. Bagi Telkom untuk mengetahui apakah calon pelanggan yang membuat perjanjian dengan pihaknya sudah dewasa atau belum dapat dilihat dari identitas diri yang menjadi syarat administrasi

yang wajib ada dan diserahkan oleh pelanggan yang ingin mengadakan kontrak berlangganan Telkom Speedy.

Mengenai orang yang berada dibawah pengampuan yaitu orang-orang dewasa yang tidak memiliki kesempurnaan dalam tindakan hukumnya, baik akibat cacat mental (idiot), dungu, sakit ingatan, ataupun suka mengobrolkan kekayaannya (pemboros atau penjudi), yang oleh karena itu undang-undang menunjuk lembaga ini untuk mewakili kepentingan mereka, Telkom tidak membatasi diadakannya perjanjian dengannya. Yang terpenting bagi Telkom adalah selama orang yang dibawah pengampuan sekalipun, namun dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pelanggan, maka bukan menjadi masalah bagi Telkom, ini lebih baik daripada orang dewasa yang cakap hukum tetapi tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pelanggan. Selama tidak ada klaim pembatalan dari pihak ketiga atau pelanggan itu sendiri untuk membatalkan perjanjian yang telah dibuat maka perjanjian itu tetap sah berjalan dan mengikat kedua pihak.<sup>59</sup>

### **c. Suatu hal tertentu**

Syarat suatu hal tertentu yang dimaksud dengan syarat ini adalah mengenai objek perjanjian atau prestasi, oleh karena itu

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak Yan P.Widia, ST.,MM, Kepala Kantor Cabang Telkom Cilacap.

suatu perjanjian objek prestasi harus tertentu dan dapat ditentukan. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sendiri menjelaskan maksud hal tertentu, dengan memberikan rumusan dalam ketentuan Pasal 1333 KUH Perdata yang berbunyi sebagai berikut :

”Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok perjanjian berupa suatu kebendaan yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah kebendaan tidak tentu, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.”

Maksud dari Pasal 1333 KUH Perdata tersebut adalah, bahwa objek perjanjian tidak harus secara individual tertentu, tetapi cukup bahwa jenisnya ditentukan. Syarat bahwa prestasi harus tertentu atau dapat ditentukan, adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian. Jika prestasi kabur atau dirasa kurang jelas akan menyebabkan perjanjian itu tidak dapat dilaksanakan, sehingga dianggap tidak mempunyai obyek perjanjian yang mengakibatkan perjanjian itu batal demi hukum.

Seperti yang telah dibahas pada pembahasan sebelumnya bahwa pelanggan sebelum menandatangani Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy telah diberikan kesempatan untuk membaca, mempelajari dan menanyakan tentang hal yang berkaitan dengan isi kontrak. Dalam kontrak tersebut pada Pasal 1 huruf a menerangkan bahwa:



Kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi adalah kontrak antara Telkom dengan Pelanggan yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang tertuang dalam pasal-pasal ini, Formulir Permohonan, dan Prosedur yang disampaikan Telkom kepada Pelanggan, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak ini.

Pada pasal tersebut menerangkan bahwa yang menjadi obyek dalam kontrak ini adalah Sambungan Telekomunikasi yang pada pasal yang sama huruf f menjelaskan tentang layanan yang dimaksud yang berbunyi "Speedy adalah akses internet berkecepatan tinggi dari Telkom dengan teknologi ADSL".

Dengan diberikannya kesempatan oleh pihak Telkom kepada Pelanggan untuk membaca, mempelajari atau menanyakan segala sesuatu yang berkaitan dengan isi kontrak, wajar apabila Telkom menganggap bahwa pelanggan sudah mengerti mengenai obyek perjanjian yang diperjanjikan. Dengan demikian maka perjanjian tidak dapat dianggap "batal demi hukum" bilamana nanti ada klaim dari pelanggan yang menyatakan bahwa tidak mengerti mengenai obyek perjanjian.

#### **d. Suatu sebab yang halal**

Sebab atau kausa (*oorzaak*) adalah tujuan para pihak dalam perjanjian, tetapi ada yang berpendapat bahwa yang dimaksud dengan "sebab" adalah isi perjanjian. Sedangkan yang dimaksud dengan "halal" adalah hal yang tidak bertentangan dengan undang-

undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Dengan demikian, sebab atau kausa yang halal dapat diartikan sebagai tujuan para pihak dalam perjanjian yang bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum (ketentuan Pasal 1337 KUH Perdata).

Jadi yang dimaksudkan dengan sebab atau causa dari suatu perjanjian adalah isi dari perjanjian itu sendiri. Dalam perjanjian jual-beli misalnya, dimana isi perjanjian jual beli maka yang menjadi isi perjanjian adalah satu pihak menghendaki hak milik atas barang, sedangkan pihak lain menghendaki penyerahan sejumlah uang, dengan tujuan adanya perpindahan hak milik atas barang serta penyerahan sejumlah uang. Dalam perjanjian sewa-menyewa, isi perjanjiannya adalah hak milik berpindah dan terjadinya penyerahan uang sewa. Dalam perjanjian sewa-menyewa tersebut, pihak yang satu menghendaki perolehan kenikmatan atas barang yang disewa sedangkan pihak yang lain menghendaki adanya penyerahan uang sewa. Tujuannya adalah penguasaan barang itu diserahkan dan sejumlah uang dibayar. Dalam contoh-contoh ini causa atau sebab itu halal.

Berdasarkan contoh-contoh dan pendapat para sarjana diatas, maka akan sama halnya dengan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy antara Telkom dengan Pelanggan. Pada kontrak tersebut, yang bertindak selaku

pihak pertama adalah PT Telkom yang menyediakan layanan jasa telekomunikasi, bertindak sebagai pembuat perjanjian baku yang disediakan bagi masyarakat yang menginginkan jasa layanannya dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan ekonomis. Sedangkan masyarakat sebagai calon pelanggan berlaku sebagai pihak kedua yang menggunakan jasa layanan telekomunikasi Telkom Speedy, pihak yang menandatangani kontrak baku yang disediakan Telkom sebagai tanda persetujuan untuk mendapatkan layanan sambungan Telkom Speedy.

Apabila dilihat dari isi perjanjian maka dapat disimpulkan bahwa dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy antara PT Telkom dengan Pelanggan telah memenuhi syarat obyektif perjanjian berupa suatu hal yang halal. Hal ini ditunjukkan dengan sebab yang disepakati dalam kontrak ini bukanlah sebab yang dilarang oleh undang-undang.

## **2. Kontrak Baku Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy Ditinjau Menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak memberikan istilah mengenai klausula eksonerasi, yang ada adalah klausula baku dalam Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klausula Baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab V Pasal 18 seperti yang termuat dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan 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 penyerahan 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 maupun 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 obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu “Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak” sehingga diharapkan dengan adanya Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam di dalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.<sup>60</sup>

Pasal 18 ayat (2), (3), dan (4) Undang Undang Perlindungan Konsumen :

Ayat (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Ayat (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

---

<sup>60</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 116.

Ayat (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai sifat dari batal demi hukumnya perjanjian standar antara produsen dan konsumen apabila dalam perjanjian standar tersebut tercantum mengenai klausula eksonerasi pada ayat (1) butir (a) sampai dengan (h). Sifat dari batalnya hukum perjanjian standar ini tidak berlangsung secara otomatis.<sup>61</sup>

Syarat Eksonerasi (*exoneratie*) adalah syarat yang berisi untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan perjanjian.<sup>62</sup> Syarat eksonerasi ini adalah termasuk sebagai perjanjian baku. Orang/ perusahaan tidak ingin menderita kerugian terlalu besar terhadap perbuatan atau perjanjian yang ia buat, ia akan berusaha membebaskan atau membatasi tanggung jawabnya dengan mencantumkan syarat-syarat tersebut dalam perjanjiannya. Dalam banyak undang-undang sendiri menentukan bahwa peraturan tanggung jawab tertentu tidak boleh dihindari.

---

<sup>61</sup> <http://mkn-unsri.blogspot.com/2009/12/perjanjian-standar-dan-klausula.html>, diakses pada tanggal 21 Januari 2012, pukul 23.42 WIB.

<sup>62</sup> Prof. Purwahid Patrik, *Op.Cit*, hlm. 11

Menurut Mariam Darus Badruzaman dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa terdapat jenis klausula baku eksonerasi yaitu :

- a. Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi,
- b. Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri.
- c. Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak misalnya penciptaan kewajiban ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.<sup>63</sup>

Didalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy antara Telkom dengan pelanggan, yang menunjukkan adanya pengalihan, pembatasan atau peniadaan tanggung jawab pihak Telkom terdapat pada Pasal 11 tentang Lain-lain, yang berbunyi sebagai berikut :

1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/ pemberitahuan dan/ atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
2. TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi SPEEDY, termasuk kerugian karena:
  - a. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM;

---

<sup>63</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm 116.

- b. Tagihan yang timbul akibat dari akses dan/ atau pemakaian jasa telekomunikasi SPEEDY dengan penyelenggaraan telekomunikasi lain;
3. Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.

Dalam pasal 11 yang mengatur tentang Lain-Lain, terutama pada ayat (2) yang terdapat klausula eksonerasi atau *exemption*, berisi tentang pembatasan, pengalihan dan peniadaan tanggung jawab pihak TELKOM sebagai pelaku usaha. Berikut ini akan penulis bahas mengenai hal-hal yang mengindikasikan adanya pelanggaran Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy antara Telkom dengan Pelanggan terhadap Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**a) Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) yang melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku apabila "menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha". Penjelasan pada ayat ini mengatakan bahwa "Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan Konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak". sementara dalam Pasal 11 ayat (2) dengan jelas menyatakan bahwa :

TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita



oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi SPEEDY, termasuk kerugian karena:

- a. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM;
- b. Tagihan yang timbul akibat dari akses dan/ atau pemakaian jasa telekomunikasi SPEEDY dengan penyelenggaraan telekomunikasi lain;

Dengan pencantuman pernyataan bahwa Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam keadaan tertentu kepada pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Kontrak berlangganan Telkom Speedy tersebut juga melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan bahwa klausula baku dilarang apabila klausula tersebut:

Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

Berkenaan dengan hal tersebut, ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g perlu ditelaah kembali, mengingat perlindungan konsumen yang dimaksud dalam undang-undang ini harus berpihak pada kepentingan konsumen yang merugikan kepentingan pelaku usaha.

Sesuai asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen, seharusnya kepentingan semua pihak harus dilindungi, termasuk kepentingan pemerintah dalam pembangunan nasional dan harus mendapat porsi seimbang.

Didalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy sendiri yang mengindikasikan melanggar ketentuan diatas adalah Pasal 11 ayat (1) yang berbunyi " Hal-hal yang belum cukup diatur dalam kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/ pemberitahuan dan/ atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM". Dengan adanya klausula tersebut, maka akan ada kemungkinan hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai Speedy yang berhak diterima oleh pelanggan menjadi tidak diberikan dengan baik. Telkom bisa saja sewaktu-waktu memberikan informasi melalui brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/ pemberitahuan dan/ atau dokumen tanpa diketahui oleh konsumen. Yang utama mungkin masalah perubahan layanan atau perubahan tarif, abonemen atau hal-hal lain yang berkaitan dengan taraf layanan Telkom Speedy yang tidak diketahui oleh konsumen tanpa melihat media yang digunakan yang berisi informasi-informasi tersebut. Telkom sendiri lebih menuntut keaktifan pelanggan untuk mencari sendiri informasi-informasi penting yang berkaitan dengan layanan Telkom Speedy. Jadi bagi pelanggan yang

tidak aktif secara berkala mencari informasi mengenai layanan maka akan mengalami kerugian karena tidak mengetahui informasi yang paling baru yang diberikan oleh Telkom.<sup>64</sup>

## **b) Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur *essensial* dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.<sup>65</sup>

Jerry J. Phillips dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam perjanjian baku, adalah pencantuman klausula eksonerasi harus.<sup>66</sup>

### **a. Menonjol dan Jelas**

Pengecualian terhadap tanggung gugat tidak dapat dibenarkan jika penulisannya tidak menonjol dan tidak

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Yan P.Widia, ST.,MM, Kepala Kantor Cabang Telkom Cilacap.

<sup>65</sup> Ahmadi Miru, hlm 114

<sup>66</sup> *Ibid*, hlm, 118

jelas. Dengan demikian, maka penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis dibelakang suatu surat perjanjian atau yang ditulis dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisan klausula tersebut tidak menonjol. Agar suatu penulisan klausula dapat digolongkan menonjol, maka penulisannya dilakukan sedemikian rupa sehingga orang yang berkepentingan akan memperhatikannya, misalnya dicetak dalam huruf besar atau dicetak dengan tulisan dan warna kontras, dan tentu saja hal ini dimuat dalam bagian penting dari kontrak tersebut.

b. Disampaikan Tepat Waktu

Pengecualian tanggung gugat hanya efektif jika disampaikan tepat waktu. Dengan demikian, setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga merupakan bagian dari kontrak. Jadi bukan disampaikan setelah perjanjian jual beli terjadi.

c. Pemenuhan Tujuan-Tujuan Penting

Pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak akan memenuhi tujuan penting dari suatu jaminan, misalnya tanggung gugat terhadap cacat yang tersembunyi tidak dapat dibatasi dalam batas waktu tertentu, jika cacat tersembunyi tersebut tidak ditemukan dalam periode tersebut.

d. Adil

Jika pengadilan menemukan kontrak atau klausula kontrak yang tidak adil, maka pengadilan dapat menolak untuk melaksanakannya, atau melaksanakannya tanpa klausula yang tidak adil.

Pasal 18 ayat (2) disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pencantuman klausula baku tersebut dapat berupa tulisan kecil-kecil. Diletakkan secara samar atau letaknya di tempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan pembaca dokumen perjanjian. Sampai saat kesepakatan tersebut terjadi konsumen

hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut. Artinya perjanjian tersebut hanya dibaca sekilas, tanpa dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya. Keadaan ini bakal membuat konsumen sering tidak tahu apa yang menjadi haknya.

Dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy antara Telkom dengan Pelanggan sendiri, seluruh pasal, kecuali judul perjanjian dituliskan dengan besar yang sama. Kontrak dituangkan dalam satu lembar kertas dua halaman penuh. Apabila dikaitkan dengan pendapat diatas maka klausula eksonerasi tidak dituliskan dengan sedemikian rupa sehingga pelanggan kemungkinan besar tidak terlalu memperhatikannya. Tidak dicetak dalam huruf besar atau dicetak dengan tulisan dan warna kontras. Alasan yang diungkapkan oleh pihak Telkom adalah untuk efisiensi, efektifitas dan lebih hemat biaya produksi, namun tanpa mengesampingkan poin-poin penting yang berhubungan dengan kepentingan konsumen.<sup>67</sup> Pasal-pasal yang secara jelas menyatakan pembatasan dan penghapusan tanggung jawab diatur dalam Pasal tersendiri dan masih merupakan bagian penting dalam kontrak tersebut.

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak Yan P.Widia, ST.,MM, Kepala Kantor Cabang Telkom Cilacap.

Mengenai pemenuhan tujuan-tujuan penting, dalam Kontrak berlangganan Telkom Speedy sendiri tidak menerangkan tentang pembatasan waktu mengenai tanggung gugat mengenai cacat tersembunyi pada produk layanannya.

Perjanjian yang mencantumkan klausula baku didalamnya tidak akan pernah dirasakan adil, terutama pada klausula mengenai pembatasan, pengalihan dan penghapusan tanggung-jawab atau eksonerasi, termasuk dalam Kontrak berlangganan Telkom Speedy.

**c) Pasal 18 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Purwahid Patrik dalam Ahmadi Miru mengatakan bahwa penggunaan perjanjian baku dalam perjanjian antara konsumen dengan produsen ini kadang atau bahkan sering penyalahgunaan keadaan atau dalam istilah Belanda dikenal dengan "*misbruik van omstadigheden*". penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan khusus seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak dapat berpikir panjang keadaan jiwa yang abnormal atau tidak berpengalaman tergerak untuk melakukan suatu perbuatan hukum,

meskipun ia tahu atau seharusnya mengerti bahwa sebenarnya ia harus mencegahnya.<sup>68</sup>

Pembatasan kebebasan berkontrak yang ada didalam KUH Perdata antara lain didalam pasal-pasal 1320, 1321,1335, 1337,1338 Ayat 3, 1339 dan 1340. Akan tetapi kemudian beberapa tahun terakhir lebih ditekankan kembali suatu asas yang dikenal pada abad pertengahan yaitu *aeqitas prestationis*, ajaran *justum pretium*, *justum contrapassum*. Bahwa orang yang membuat perjanjian wajib memperhatikan keseimbangan yang berlaku antara para pihak, keseimbangan prestasi ini ditujukan untuk pembatasan, baik terhadap kebebasan berkontrak maupun kekuatan mengikat dari perjanjian. Selanjutnya dalam teori obyektif yang modern mengenai syarat kausa dalam perjanjian yaitu apabila tidak ada kesamaan nilai dari prestasi yang bertimbal balik antara kedua belah pihak, maka menurut teori ini dianggap perjanjian itu tanpa kausa.<sup>69</sup>

Purwahid Patrik sendiri membedakan penyalahgunaan keadaan menjadi 2 (dua) keadaan, yaitu:<sup>70</sup>

1. Keadaan jiwa yang abnormal

---

<sup>68</sup> *Ibid*, hlm 120.

<sup>69</sup> Purwahid Patrik, *Kapita Selekta*, Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 1986, hlm. 28.

<sup>70</sup> *Ibid*, hlm. 32.

Melakukan perbuatan dibawah keadaan jiwa yang abnormal meliputi juga ketidakmampuan seseorang untuk menimbang-nimbang dalam memberikan keputusannya. Kalau keadaan ini sangat berat mengakibatkan tidak cakap yang senyatanya. Keadaan jiwa yang abnormal dapat terjadi dalam bentuk yang kurang berat, yaitu misalnya orang dalam keadaan tertekan, sedangkan ia mengetahui akibat dari perbuatannya. Ia memang kurang baik dalam menimbang-nimbang, akan tetapi ia dapat bertanggung jawab untuk perbuatannya. Keadaan jiwa yang abnormal yang ringan ini tetap tidak dilindungi, namun apabila ada orang yang menyalahgunakan keadaan ini maka ia perlu mendapat perlindungan.

## 2. Ketergantungan

Perjanjian yang dilakukan dengan orang yang dalam ketergantungan, bagaimana juga orang itu merasa tidak bebas untuk memutuskan sesuatu. Penyalahgunaan terhadap orang yang demikian dapat terjadi dalam beberapa bentuk. Ketergantungan psikis, yaitu bahwa pihak lain melakukan pengaruh kejiwaan sedemikian rupa sehingga kemampuan untuk memutuskan sesuatu itu dibawah pengaruhnya.

Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai sifat dari batal demi hukumnya perjanjian standar antara produsen dan konsumen apabila dalam perjanjian standar tersebut tercantum mengenai klausula eksonerasi pada ayat (1) huruf a sampai huruf h. Sifat dari batalnya hukum perjanjian standar ini tidak berlangsung secara otomatis. Pasal 1266 jo 1267 KUHPerdara mengutarakan bahwa pembatalan suatu perjanjian



melalui pengadilan dan memiliki kekuatan hukum dalam putusan hakim.

Jika kita baca ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut, dapat kita lihat bahwa pada dasarnya pelanggaran terhadap ketentuan Klausula baku tidak membatalkan (demi hukum) perjanjian yang memuat ketentuan Klausula Baku tersebut, melainkan hanya membatalkan (demi hukum) Klausula Baku tersebut. Jika kita perhatikan ketentuan mengenai Klausula Baku yang diatur dan dilarang dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka ketentuan-ketentuan tersebut jelas merupakan bersifat membatasi atau mengurangi prestasi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dan mengurangi hak konsumen untuk melakukan penawaran terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.<sup>71</sup>

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat Penulis simpulkan bahwa batal demi hukumnya Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy apabila tidak terpenuhi syarat obyektif atau paling tidak menurut pelanggan klausula eksonerasi itu tidak memenuhi syarat obyektif, maka yang dinyatakan batal demi

---

<sup>71</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.53

hukum hanya klausula eksonerasinya saja, sementara itu perjanjiannya sendiri atau pasal-pasal lainnya tetap sah dan berlaku bagi kedua pihak.

## **B. Prosedur Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Kerugian dalam Penggunaan Telkom Speedy**

Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Data yang tertera dalam Pasal 6 ayat 2 Kontrak berlangganan sambungan komunikasi Telkom Speedy yang berbunyi "Telkom harus memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/ penggunaan jaringan dan/ atau jasa telekomunikasi Speedy yang bersangkutan sesuai dengan Tolok Ukur Waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan. Dalam tabel *Service Level Guarantee* (SLG) atau Jaminan Tingkat Layanan disebutkan batas waktu setelah adanya klaim tagihan adalah (4 x 24 jam) untuk melakukan pemeriksaan teknis/ administras. Sedangkan mengenai klaim perbaikan gangguan, batas waktu Telkom untuk melakukan pemeriksaan teknis/ administrasi adalah (3 x 24 jam).

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo :

Ganti Kerugian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi pengembalian uang atau barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>72</sup>

Prinsip tanggung jawab yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan beban pembuktian terbalik. Berdasarkan prinsip tersebut, kedua pihak terlindungi karena memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami karena atau akibat menggunakan produk tertentu yang diperoleh berasal dari pelaku usaha, sedangkan pembuktian ada tidaknya kesalahan pihak pelaku usaha yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan pada pelaku usaha.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo juga menyatakan dalam bukunya bahwa:

Berhasil tidaknya produsen membuktikan bersalah tidaknya atas kerugian konsumen, sangat menentukan bebas tidaknya produsen dari tanggung gugat untuk membayar ganti kerugian terhadap konsumen. Ini berarti bahwa prinsip tanggung gugat yang dianut dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan, dengan beban pembuktian

---

<sup>72</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, Hlm 136

terbalik. Berdasarkan prinsip ini kedua belah pihak terlindungi, karena prinsip ini memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami karena akibat mengkonsumsi produk tertentu yang diperoleh atau berasal dari produsen, sedangkan pembuktian tentang adanya kesalahan pihak produsen yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan pada produsen.<sup>73</sup>

Pemeriksaan teknis dan administrasi yang dilakukan pihak Telkom apabila dikaitkan dengan Pasal 22 Undang Undang Perlindungan Konsumen dan pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo maka dapat dideskripsikan bahwa Telkom melakukan pembuktian terhadap dirinya sebagai pelaku usaha penyedia jasa layanan telekomunikasi apakah ada kesalahan teknis dan/ atau administrasi dalam memberikan layanan jasa Telkom Speedy jika ada klaim dari Pelanggan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengakomodasi kepentingan konsumen dan pelaku usaha apabila terjadi sengketa antara keduanya. Pasal yang mengatur mengenai penyelesaian konsumen dengan pelaku usaha adalah Pasal 45 dan Pasal 47 yang mengatakan bahwa :

#### Pasal 45 UUPK

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan

---

<sup>73</sup> *Ibid*, hlm 136

- sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
  - 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undangundang.
  - 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

#### Pasal 47 UUPK

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo memberikan pendapat mengenai Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

Menjadi persoalan dengan ketentuan ini, adalah mengapa tidak menunjuk langsung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, disamping peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, dalam hal ini Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung. Penunjukan peradilan umum kiranya mudah dimengerti yaitu untuk

membedakan jenis peradilan agama, peradilan militer, dan peradilan tata usaha negara.<sup>74</sup>

Berdasarkan Angka 1 huruf c Prosedur berlangganan sambungan telekomunikasi Telkom Speedy yang mengatakan tentang cara penyelesaian klaim keberatan atas tagihan tentang tata cara pengajuan tuntutan dan jalur penyelesaian sengketa dan yang menyebutkan jalur pertama yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa adalah musyawarah dan apabila gagal dapat ditempuh melalui jalur peradilan umum dan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia), jika dihubungkan dengan pendapat Janus Sibadolok, pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo tentang penyelesaian sengketa konsumen dan Pasal 45 ayat 2 tentang kebebasan memilih jalur penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maka dapat dideskripsikan bahwa PT Telkom memberikan alternatif penyelesaian sengketa dengan cara pengajuan klaim keberatan Pelanggan baik lisan maupun tulisan melalui Plasa Telkom yang ada di wilayah diselenggarakannya layanan telekomunikasi Telkom Speedy yang menurut istilahnya dalam ketentuan dan kontrak berlangganan Telkom Speedy disebut dengan musyawarah. Selain itu Telkom juga dideskripsikan melalui data di atas menawarkan penyelesaian melalui jalur pengadilan umum dan penyelesaian sengketa melalui BANI (Badan Arbitrase nasional Indonesia) apabila

---

<sup>74</sup> *Ibid.* Hlm 224

sudah melalui jalur musyawarah namun gagal menemukan kesepakatan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy telah memenuhi syarat subyektif dan syarat obyektif dalam syarat sah perjanjian sesuai Pasal 1320 KUH Perdata, dengan hasil analisa sebagai berikut:
  - a. Perjanjian dilakukan atas dasar kesepakatan antara Calon Pelanggan dengan Petugas dari Telkom yang ditandai dengan ditandatanganinya Kontrak tersebut.
  - b. Telkom tidak membatasi diadakannya perjanjian dengan pihaknya, yang terpenting bagi Telkom adalah selama orang yang dibawah pengampuan sekalipun, namun dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pelanggan, maka bukan menjadi masalah bagi Telkom.
  - c. Layanan jasa Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy adalah objek dalam kontrak berlangganan telekomunikasi Telkom Speedy, jadi dalam kontrak ini jelas ada yang menjadi obyek perjanjian.



- d. Pihak yang terlibat dalam perjanjian adalah PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang menyediakan layanan jasa telekomunikasi kepada masyarakat dengan tujuan mencari keuntungan ekonomis, sedangkan pelanggan sebagai pihak yang memberikan sejumlah uang untuk mendapatkan layanan jasa telekomunikasi kepada PT Telkom, jadi tidak ada causa yang melanggar kesusilaan, ataupun ketertiban umum.

Sedangkan hasil analisa Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy terhadap Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g Undang-undang Perlindungan Konsumen karena dalam kontrak tersebut mencantumkan klausula pengalihan, pembatasan tanggung jawab (Eksonerasi) dari PT Telkom terhadap pelanggannya, dan pernyataan tunduknya pelanggan terhadap aturan baru yang menyusul dan diinformasikan kemudian, yaitu ada pada Pasal 11 ayat (2) dan ayat (1).
- b. Klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy tidak melanggar Pasal 18 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen, karena dituliskan dengan ukuran huruf

yang sama, dan diletakkan tidak sembunyi-sembunyi karena masih merupakan bagian penting dari Kontrak itu sendiri.

- c. Klausula dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telkom Speedy dinyatakan batal demi hukum apabila ada pengajuan gugatan oleh Pelanggan. Batal demi hukum yang dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah ketentuan Klausula baku tidak membatalkan (demi hukum) perjanjian yang memuat ketentuan Klausula Baku tersebut, melainkan hanya membatalkan (demi hukum) Klausula Baku tersebut.
2. PT Telkom memberikan alternatif penyelesaian sengketa dengan cara pengajuan klaim keberatan Pelanggan baik lisan maupun tulisan melalui Plasa Telkom yang ada di wilayah diselenggarakannya layanan telekomunikasi Telkom Speedy yang menurut istilahnya dalam ketentuan dan kontrak berlangganan Telkom Speedy disebut dengan musyawarah. Selain itu Telkom juga dideskripsikan melalui data di atas menawarkan penyelesaian melalui jalur pengadilan umum dan penyelesaian sengketa melalui BANI (Badan Arbitrase nasional Indonesia) apabila sudah melalui jalur musyawarah namun gagal menemukan kesepakatan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Ada baiknya bagi petugas dari PT Telkom untuk sedikit lebih memaksa pelanggan untuk membaca, mempelajari dan memahami isi kontrak yang disepakati. Memberikan penjelasan secara langsung dan membuat pelanggan mengerti setiap pasal dalam perjanjian yang diberikan beserta konsekuensi tiap-tiap pelanggaran terhadap perjanjian tersebut.
2. PT Telkom sebagai pelaku usaha penyedia jasa sambungan telekomunikasi Telkom Speedy lebih menegaskan jalur penyelesaian sengketa konsumen mana yang lebih dikedepankan, karena dalam pembahasan dapat dilihat ada perbedaan dari apa yang disebutkan dalam ketentuan berlangganan Telkom Speedy dan jalur penyelesaian sengketa yang ada dalam kontrak berlangganan Telkom Speedy.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Badruzaman, Mariam Darus, 2005, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Busro, Achmad, 2011, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Pohon Cahaya, Yogyakarta.
- Judhariksawan, 2005, *Pengantar Hukum Telekomunikasi* . PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir. 1990, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Satrio, J., 1993, *Hukum Perikatan, Perikatan pada Umumnya*, Alumni, Bandung.
- , 1995. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 1999, *Hukum Pribadi Bagian I Persoon Alamiah*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Patrik, Purwahid, 1986, *Asas Itikad Baik dan Kepatutan Dalam Perjanjian*, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Purwahid Patrik, 1986, *Kapita Selekta*, Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pengajar Hukum Perdata, Tim, 2006, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Setiawan, Rahmat, 1999, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bumi Cipta, Bandung.
- Soekanto, Soerjono. 1985. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Subekti. 1996, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermedia, Jakarta.
- , 1996, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.

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

**B. KARYA ILMIAH:**

Johannes Gunawan, *Analisis Hukum Material Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disampaikan dalam Penataran Nasional Angkatan I Dosen Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung, 17-19 Maret 2005

Purwahid Patrik, *Perjanjian Baku dan Syarat-Syarat Eksonerasi*, disampaikan dalam Penataran Dosen Hukum Perdata Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia Fakultas Hukum UNTAG Semarang, tanggal 18 Juli – 28 Juli 1995

**C. WEBSITE :**

[http://www.id.wikipedia.org/wiki/pt\\_telekomunikasi\\_indonesia](http://www.id.wikipedia.org/wiki/pt_telekomunikasi_indonesia)

[http://www.id.wikipedia.org/wiki/telkom\\_speedy](http://www.id.wikipedia.org/wiki/telkom_speedy)

<http://www.indonesia.go.id/in/bumn/pt-telekomunikasi-indonesia-tbk.html>

<http://www.mkn-unsri.blogspot.com/>

<http://www.stikom-pti2007-kelompok9.blogspot.com/2007/09/pengertian-internet.html>

<http://www.telkom.co.id/>

<http://www.telkom-indonesia.com/info-perusahaan/index.html?lid=id>

<http://www.telkomspeedy.com/>

**D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi