

**TANGGUNG JAWAB PIHAK PT. TELKOM INDONESIA KEPADA
KONSUMEN PELANGGAN LAYANAN WIFI (ANALISIS KONTRAK
BERLANGGANAN ANTARA PT. TELKOM INDONESIA
DENGAN RUMAH MAKAN KAMPUNG SAMBEL)**

JURNAL ILMIAH



Oleh:
M. ATHHAARIQ PUTRA WIJAYA
D1A014224

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
2019

HALAMAN PENGESAHAN JURNAL ILMIAH

**TANGGUNG JAWAB PIHAK PT. TELKOM INDONESIA KEPADA
KONSUMEN PELANGGAN LAYANAN WIFI (ANALISIS KONTRAK
BERLANGGANAN ANTARA PT. TELKOM INDONESIA
DENGAN RUMAH MAKAN KAMPUNG SAMBEL)**



Oleh :
M. ATHTHAARIQ,PUTRA WJAYA
DIA014224

Menyetujui,
Pembimbing Pertama,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Hirsanuddin", written over a horizontal line.

Dr. H. Hirsanuddin,SH.,M.Hum.
NIP. 19621231 198803 1 011

**TANGGUNG JAWAB PIHAK PT. TELKOM INDONESIA KEPADA
KONSUMEN PELANGGAN LAYANAN WIFI (ANALISIS KONTRAK
BERLANGGANAN ANTARA RUMAH MAKAN KAMPUNG SAMBEL
DENGAN PT. TELKOM INDONESIA)**

M. Aththaariq Putra Wijaya

D1A014224

Fakultas Hukum Unram

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab pihak PT. Telkom Indonesia kepada Rumah Makan Kampung Sambel sebagai konsumen pelanggan layanan WIFI dan untuk mengetahui pola penyelesaian sengketa antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel sebagai konsumen dalam berlangganan layanan WIFI. Jenis Penelitian ini adalah penelitian normatif yaitu penelitian yang membahas permasalahan, berpedoman pada literatur dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (*Law In Book*). Tanggung-jawab pihak PT. Telkom Indonesia kepada Rumah Makan Kampung Sambel yang ditentukan dalam Kontrak Berlangganan, jika pihak pihak PT. Telkom Indonesia melalaikan kewajibannya atau wanprestasi, adalah akan membayar ganti kerugian dan kontraknya akan diputuskan secara sepihak. Sedangkan pola penyelesaian sengketa antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel sebagai konsumen dalam berlangganan layanan WIFI dapat diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat, melalui Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Tanggung-jawab, Kontrak, dan Berlangganan WIFI.

**THE RESPONSIBILITY OF PT. TELKOM INDONESIA TO THE
CUSTOMERS OF WIFI SERVICE (THE ANALYSIS OF SUBSCRIBING
CONTRACT BETWEEN RUMAH MAKAN KAMPUNG SAMBEL
AND PT. TELKOM INDONESIA)**

ABSTRACT

This research is aimed at determining the responsibility of PT. Telkom Indonesia to Rumah Makan Kampung Sambel as the customer of wifi service and at determining the resolution of dispute between PT. Telkom Indonesia and Rumah Makan Kampung Sambel as the customer of wifi service. This research is normative study discussing the problem with the reference of books and laws related to the problem of study (*Law in Book*). The responsibility of PT Telkom Indonesia to Rumah Makan Kampung Sambel is determined in contract of service that if PT Telkom Indonesia neglects the obligation or default (*wanprestasi*), it should pay for compensation or the contract will be terminated unilaterally. While the resolution of dispute between PT. Telkom Indonesia and Rumah Makan Kampung Sambel as the customer of wifi service could be solved through deliberation for consensus or through court or through the Agency of Customer Dispute Resolution.

Keywords: Kontract, Responsibility, and Subscription WIFI WIFI.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan kemajuan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kehidupan sosial. Diseluruh dunia, teknologi menawarkan banyak fasilitas yang terutama melalui konektivitas internet sehingga memudahkan orang untuk mendapatkan akses atas data dan informasi termasuk data privasi seseorang secara lebih mudah. Teknologi ICT telah memainkan peran penting dalam transformasi perekonomian negara termasuk Indonesia.¹ Untuk tahun 2013, menurut *International Data Cooperation* (IDC), memprediksi teknologi akan memainkan peran integral dalam sektor-sektor tradisional. Laporan tersebut memperkirakan sekitar 3,2 miliar penduduk akan terhubung dengan internet dan sekita 2 miliar diantaranya tinggal di negara-negara berkembang dan hampir seluruh pengguna inetrnet menggunakan perangkat bergerak, seperti komputer, tablet dan telepon pintar. Akan tetapi, kemajuan ICT tersebut memiliki dampak lain yaitu menyebabkan orang lain dapat mengakses informasi dengan mudah dan cepat sehingga menciptakan ancaman terhadap privasi dengan memberikan peluang besar bagi pihak yang memiliki akses terhadap data pribadi seseorang.²

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (selanjutnya ditulis TIK) yang pesat telah mempengaruhi dan mengubah berbagai pola kehidupan kelompok masyarakat untuk berbagai aktivitas manusia, seperti pendidikan, kesehatan, bisnis, pemerintahan, komunikasi, hiburan dan lain-lain.

¹ Sinta Dewi, *Cyber Law: Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Jurnal Widya Padjajaran, Bandung, 2009, hlm. 4.

² *Ibid.*

Permasalahan hukum yang seringkali dihadapi adalah ketika terkait dengan transaksi secara elektronik khususnya dalam hal pembuktian dan hal yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik, yang disebut juga ruang siber (*cyber space*), meskipun bersifat virtual dapat dikategorikan sebagai tindakan atau perbuatan hukum yang nyata. Secara yuridis kegiatan pada ruang siber tidak dapat didekati dengan ukuran dan kualifikasi hukum.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka penyusun dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut: 1. Bagaimana tanggung-jawab PT. Telkom Indonesia kepada Rumah Makan Kampung Sambel sebagai konsumen dalam berlangganan layanan WIFI ? 2. Bagaimana pola penyelesaian sengketa antara PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel sebagai konsumen dalam berlangganan layanan WIFI ?

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :1. Manfaat teoritis yaitu dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, dan pengkajian hukum khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak PT. Telkom Indonesia kepada konsumen dan sengketa antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan konsumen dalam berlangganan layanan wifi. 2. Manfaat praktis, diharapkan dapat memberikan informasi pemikiran dan pertimbangan dalam memahami tanggungjawab dan pola penyelesaian sengketa pertanggungjawaban pihak PT. Telkom Indonesia kepada masyarakat pada umumnya dan konsumen pelanggan layanan wifi pada khususnya.

Bertolak dari judul dan permasalahan yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas,³ dengan menggunakan pendekatan : 1. Pendekatan perundang-undang (*statute approach*), 2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan 3. Pendekatan analitis (*analytical approach*). Adapun sumber dan jenis bahan hukum yang akan dikaji adalah : 1. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat, 2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, dan 3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan teknik studi dokumen, kemudian dianalisis dengan analisis preskriptif.

³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cet. Ke-9, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 118.

II. PEMBAHASAN

Tanggungjawab Pihak PT. Telkom Indonesia kepada Rumah Makan Kampung Sambel Konsumen Pelanggan Layanan WIFI

Tanggung jawab hukum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.⁴ Tanggung jawab hukum tentu saja erat kaitannya dengan tingkah laku dan tingkah laku bersumber dari etika yang dimiliki oleh seseorang. Tanggung jawab hukum juga dapat diartikan sebagai perwujudan kesadaran penuh akan hak dan kewajibannya dalam melakukan perbuatan hukum.

Menurut beberapa ahli pengertian tanggung jawab hukum antara lain :

1. Ridwan Halim, menyatakan bahwa tanggung jawab hukum sebagai akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban maupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.⁵
2. Purbacaraka, menyatakan bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang akan dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya harus disertai dengan pertanggung jawaban demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.⁶

Tentu saja yang harus dicermati dalam kontrak berlangganan antara PT. Telkom Indonesia dengan RM Kampung Sambel, adalah adanya salah satu pihak yang tidak dapat melaksanakan isi kontrak akibatnya pihak yang lain

⁴ www.wikipedia.com, diunduh pada hari Kamis 30 Juni 2019, pukul 16.00 Wita.

⁵ Khairunisa, *Kedudukan Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Thesis, Pascasarjana, USU, Medan, 2008, hlm. 4.

⁶ Purbacaraka, *Prihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2010, hlm. 37.

menderita kerugian baik secara moril dan secara materil. Kerugian moril berupa kerugian keuangan dan materil yaitu kekecewaan dan penyesalan yang berkaitan dengan kejiwaan atau psikis.

Adapun hal-hal yang dapat terjadi dalam kaitannya dengan Kontrak Berlangganan antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel, yaitu apabila salah satu pihak melakukan pengingkaran atau tidak dapat melaksanakan kewajiban sebagaimana yang disepakati dalam kontrak atau yang sering disebut dengan istilah "wanprestasi". Wanprestasi pada intinya adalah tidak melaksanakan isi perjanjian atau lalai memenuhi isi perjanjian atau kontrak. Isi perjanjian ini tentu saja mengarah pada tidak dilaksanakannya kewajiban. Dalam *restatement of the law of the law of contracts (Amerika Serikat)* wanprestasi atau *breach of contracts* dibedakan menjadi dua macam yaitu : *total breachts* artinya pelaksanaan kontrak tidak mungkin dilaksanakan sedangkan *partial breachts* artinya pelaksanaan perjanjian masih mungkin untuk dilaksanakan".⁷

Jika dikaitkan dengan Kontrak Berlangganan antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel, maka wanprestasi dapat berdampak pada pemutusan atau pengakhiran kontrak oleh salah satu pihak. Hal ini telah ditentukan pada Pasal 9 Ayat (3) tentang Pengakhiran Kontrak yang berbunyi :⁸

"PT. Telkom Indonesia dan Rumah Makan Kampung Sambel sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUHPerduta, sehingga pemutusan atau pengakhiran kontrak dapat dilakukan oleh salah

⁷ Salim HS., (I), *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 98-99.

⁸ Kontrak Berlangganan, Pasal 9 Ayat (3).

satu pihak jika wanprestasi dan dinyatakan tanpa menunggu keputusan hakim”.

Hal ini menunjukkan bahwa jika salah satu pihak melakukan wanprestasi maka kontrak berlangganan dapat diputuskan secara sepihak, jika terbukti salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi dengan catatan tanpa menunggu keputusan hakim atau proses hukum secara litigasi.

Adapun yang paling menarik dari Kontrak Berlangganan antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel, yaitu adanya klausul yang mengatur tentang Pembatasan Tanggung Jawab Telkom Indonesia. Menurut Penyusun ini sangat menguntungkan pihak PT. Telkom Indonesia sehingga terjadi pengalihan beban tanggung jawab dan resiko kepada pihak Kampung Sambel. Adapun Pasal yang mengatur mengenai pembatasan beban tanggung jawab tersebut adalah Pasal 6 yang berbunyi :

“PT. Telkom Indonesia dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi kerugian yang telah ditanggung oleh Kampung Sambel baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya layanan WICo, karena:

- a. Kerusakan/gangguan layanan WICo akibat kesalahan Kampung Sambel dan/atau pemilik/penanggung jawab *venue*.
- b. Perubahan jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau layanan WICo berdasarkan Pasal 5 ayat (2) di kontrak ini.
- c. Kegagalan interkoneksi jaringan layanan WICo dengan penyelenggaraan telekomunikasi lain.
- d. Kesalahan proses top up yang disediakan oleh penyelenggaraan jasa pembayaran di luar PT. Telkom Indonesia.
- e. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal PT. Telkom Indonesia (*force majeure*).

Jadi dalam hal ini jika terjadi kerusakan/gangguan layanan WICo akibat kesalahan Kampung Sambel dan/atau pemilik/penanggung jawab *venue*, perubahan jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau layanan WICo,

kegagalan interkoneksi jaringan layanan WICo dengan penyelenggaraan telekomunikasi lain, kesalahan proses top up dan Kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal PT. Telkom Indonesia (*force majeure*) sehingga terhadap hal tersebut di atas PT. Telkom Indonesia dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi kerugian. Menurut Penyusun selama ketentuan tersebut telah disepakati bersama, maka salah satu pihak tidak ada yang dirugikan kecuali tidak diatur sebelumnya barulah akan menimbulkan masalah hukum atau sengketa.

Selanjutnya mengenai keadaan memaksa (*force majeure*), dan siapa yang harus bertanggungjawab secara hukum juga telah diatur di dalam Pasal 8 Kontrak Berlangganan antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel yang berbunyi :⁹

1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh Kampung Sambel atau PT. Telkom Indonesia atau pemilik/ penanggungjawab *venue* tidak termasuk dalam pelanggaran atas kontrak jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan keadaan memaksa (*force majeure*).
2. Yang termasuk keadaan memaksa (*force majeure*) adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga dan berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau diumumkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru hara, perang kebakaran, sabotase, pemogokan umum dan pemutusan aliran listrik umum/PLN.
3. Seluruh kerugian yang dialami Kampung Sambel atau PT. Telkom Indonesia sebagai akibat keadaan memaksa (*force majeure*) tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

Menurut KUH Perdata *overmacht* atau keadaan memaksa diatur di dalam Pasal 1244 sampai Pasal 1245 KUH Perdata yang masing-masing berbunyi :

⁹ Kontrak Berlangganan, Pasal 8.

- a. Pasal 1244 KUH Perdata : “Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemaunya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya”.
- b. Pasal 1245 KUH Perdata : “Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apalagi lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatanyang terlarang”.

Berdasarkan Pasal 8 Kontrak Berlangganan seperti dijelaskan di atas jelas bahwa jika terjadi keadaan memaksa (*force majeure*), maka tidak ada tanggung jawab keduanya, jadi kedua belah pihak sama-sama mengalami kerugian karena tidak dapat melakukan pemenuhan prestasi maupun menerima kontra prestasi.

Dalam Kontrak Berlangganan antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel, jika salah satu pihak melalaikan kewajibannya atau wanprestasi maka pihak yang merugikan tersebut akan membayar ganti kerugian dan kontraknya akan diputuskan secara sepihak sebagaimana yang diatur di dalam Kontrak Berlangganan antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel.

Khusus bagi PT. Telkom Indonesia yang telah melalaikan kewajibannya sebagaimana yang tercantum di dalam kontrak berlangganan, maka dapat dikenakan sanksi hukum sebagaimana yang telah diatur di dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebab dalam hal ini PT. Telkom Indonesia bertindak sebagai Pelaku Usaha yang menyediakan layanan WIFI kepada Rumah Makan Kampung Sambel selaku Konsumen. Menurut Pasal

7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terutama pada point (f) dan (g) yang berbunyi :

- a. Pasal 7 huruf (f), menentukan bahwa : “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.
- b. Pasal 7 huruf (g), menentukan bahwa : “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Pola Penyelesaian Sengketa Antara PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel sebagai Konsumen dalam Berlangganan Layanan WIFI

Sengketa merupakan ketidak sesuaian kehendak antara subjek hukum satu dengan subjek hukum yang lain atas sesuatu hal. Sengketa ini biasanya timbul disebabkan salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana disepakati dalam kontrak atau perjanjian bisnis. Sengketa dalam bisnis juga sering mengakibatkan suatu konflik yang mengarah pada kekerasan fisik dan psikis. Oleh karena itu hukum memberikan sarana atau cara untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Berikut ini beberapa pengertian sengketa dari beberapa sumber buku:¹⁰

1. Menurut Chomzah, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.
2. Menurut Amriani, sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi

¹⁰ Definisi Sengketa dihimpun dari beberapa sumber buku yang dikutip dalam <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.htm>, diunduh pada hari Sabtu Tanggal 30 Juni 2019, Pukul 12.00 Wita.

menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa.

3. Menurut Rahmadi, konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.

Menurut Pruitt dan Rubin, terdapat lima cara penyelesaian sengketa, yaitu:¹¹

1. *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya.
2. *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan.
3. *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.
4. *With drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
5. *In action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

Berdasarkan lima cara penyelesaian sengketa di atas maka dalam kaitannya dengan Kontrak Berlangganan yang dibuat oleh Kampung Sambel dan PT. Telkom Indonesia, mengacu kepada penyelesaian sengketa yang mengarah pada *problem solving* atau pemecahan masalah yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.

Adapun penyelesaian sengketa menurut Pasal 1 Angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 yakni : "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli".

Penyelesaian perselisihan kontrak antara PT. Telkom Indonesia dan Rumah Makan Kampung Sambel, diatur secara normatif dalam Pasal 10 yang berbunyi :¹²

¹¹ *Ibid.*

¹² Kontrak Berlangganan, Pasal 10.

1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh PT. Telkom Indonesia dan Kampung Sambel secara musyawarah.
2. Apabila penyelesaian secara musyawarah sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini tidak tercapai maka PT. Telkom dan Kampung Sambel sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan berdomisili hukum di lokasi Kampung Sambel.

Terlihat pada Pasal 10 Ayat (1) Kontrak Berlangganan, bahwa penyelesaian sengketa mengenai pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh PT. Telkom Indonesia dan Kampung Sambel diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat. Hal ini telah sesuai dengan penyelesaian sengketa bagi pebisnis yang lebih mengutamakan pendekatan *win-win solution* dibandingkan dengan *win-lose solution*. Barulah di Pasal 10 Ayat (2) yang pada intinya menyatakan bahwa jika tidak menemukan kata sepakat melalui musyawarah maka penyelesaian sengketa antara PT. Telkom Indonesia dan Kampung Sambel sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan berdomisili hukum di lokasi Kampung Sambel.

Ada yang menarik dalam Pasal 10 Ayat (2) dalam Kontrak Berlangganan yang dibuat antara Kampung Sambel dengan PT. Telkom Indonesia ini bahwa dalam penyelesaian sengketa diantara mereka menunjuk bukan hanya kepada Pengadilan Negeri saja tetapi juga kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini berarti bahwa para pihak yang membuat perjanjian ini juga menggunakan Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana Kampung Sambel sebagai Konsumen dan PT. Telkom Indonesia sebagai Pelaku Usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang mempunyai tugas pokok sesuai dengan undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terbentuknya lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara, hal ini diatur dalam Pasal 54 Ayat (3) dan Pasal 55 UUPK dengan konsep dasar putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Mudah karena prosedur administrasi dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dapat terjangkau oleh konsumen.

Jika dilihat lebih mendalam bahwa perjanjian atau kontrak yang dibuat antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel merupakan perjanjian yang bersifat baku artinya klausul perjanjian itu telah disiapkan secara pihak oleh PT. Telkom Indonesia sebagai Pelaku Usaha. Oleh karena itu BPSK selalu melakukan pengawasan terhadap klausul baku yang disusun oleh pelaku usaha untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen.

III. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggung-jawab pihak PT. Telkom Indonesia kepada Rumah Makan Kampung Sambel yang ditentukan dalam Kontrak Berlangganan, jika pihak PT. Telkom Indonesia melalaikan kewajibannya atau wanprestasi, adalah akan membayar ganti kerugian dan kontraknya akan diputuskan secara sepihak. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena PT. Telkom Indonesia sebagai Pelaku Usaha, maka berdasarkan Pasal 7 huruf (f) dan (g), dapat bertanggung jawab dalam memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Pola penyelesaian sengketa antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel sebagai konsumen dalam berlangganan layanan WIFI dapat diselesaikan bersama oleh PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel secara musyawarah untuk mufakat. Dan jika tidak menemukan kata sepakat melalui musyawarah untuk mufakat, maka penyelesaian sengketa antara PT. Telkom Indonesia dengan Rumah Makan Kampung Sambel dapat dilakukan dengan menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan berdomisili hukum di lokasi Kampung Sambel.

Saran

Adapun saran yang dapat Penulis berikan berkaitan dengan penelitian ini adalah : 1. Setiap klausula yang ada pada kontrak berlangganan yang dibuat antara PT. Telkom Indonesia dengan pihak Rumah Makan Kampung Sambel sebaiknya tidak ditentukan secara sepihak oleh PT. Telkom Indonesia tetapi harus ditentukan secara bersama-sama begitu pula dalam melakukan penafsiran harus dilakukan secara bersama-sama untuk menghindari perselisihan atau sengketa kontrak. 2. Klausula-klausula yang terdapat dalam Kontrak berlangganan yang dibuat antara PT. Telkom Indonesia pihak dan Pihak Rumah Makan Kampung Sambel terkesan menguntungkan pihak PT. Telkom Indonesia sangat rentan untuk timbulnya suatu perselisihan. 3. Sebaiknya penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak diselesaikan secara ADR dan BPSK tidak perlu menggunakan Pengadilan Negeri atau litigasi sebab sebagai seorang pebisnis penyelesaian sengketa dengan menggunakan ADR lah yang paling tepat sehingga dapat membawa keadilan bagi para pihak atau *win-win solution*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku :

- Ahmadi Miru, 2016, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, Cetakan ke-7, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cet. Ke-9, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Purbacaraka, 2010, *Prihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung.
- R. Subekti & R. Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. Ketiga puluh empat (Edisi Revisi), PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Salim, HS., 2006, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Cet. 1, Sinar Grafika, Jakarta.
- , 2014, *Hukum Kontrak Teori & Tehnik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan :

- Indonesia, *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, (LN RI Nomor 22 Tahun 1999, TLN RI Nomor 3821).
- Indonesia, *Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (LN RI Nomor 138 Tahun 1999, TLN RI Nomor 3872).

C. Atikel, Skeripsi dan Tesis :

- Sinta Dewi, *Cyber Law: Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Jurnal Widya Padjajaran, Bandung, 2009.
- Khairunisa, *Kedudukan Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Thesis, Pascasarjana USU, Medan, 2008.

D. Internet :

www.wikipedia.com.

<https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.htm>.

Definisi Sengketa dihimpun dari beberapa sumber buku yang dikutip dalam <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.htm>, diunduh pada hari Sabtu Tanggal 30 Juni 2019, Pukul 12.00 Wita.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku :

- Ahmadi Miru, 2016, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, Cetakan ke-7, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cet. Ke-9, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Purbacaraka, 2010, *Prihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung.
- R. Subekti & R. Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. Ketiga puluh empat (Edisi Revisi), PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Salim, HS., 2006, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Cet. 1, Sinar Grafika, Jakarta.
- , 2014, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan :

- Indonesia, *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, (LN RI Nomor 22 Tahun 1999, TLN RI Nomor 3821).
- Indonesia, *Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (LN RI Nomor 138 Tahun 1999, TLN RI Nomor 3872).

C. Atikel, Skeripsi dan Tesis :

- Sinta Dewi, *Cyber Law: Perlindungan Privasi atas Informasi Pribadi dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Jurnal Widya Padjajaran, Bandung, 2009.
- Khairunisa, *Kedudukan Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Thesis, Pascasarjana USU, Medan, 2008.

D. Internet :

www.wikipedia.com.

<https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.htm>.

Definisi Sengketa dihimpun dari beberapa sumber buku yang dikutip dalam <https://www.kajianpustaka.com/2018/10/pengertian-jenis-penyebab-dan-penyelesaian-sengketa.htm>, diunduh pada hari Sabtu Tanggal 30 Juni 2019, Pukul 12.00 Wita.