

**PELAKSANAAN PERJANJIAN BERLANGGANAN JASA
LAYANAN SELULAR GSM MATRIX PADA PT. INDOSAT, TBK
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh :

OLLIVIA SYOFFINAL
00140177

PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2004**

No. Reg : 1774/PK.III/IX/2004

LEMBARAN PENGESAHAN

No. Reg : 1774/PK III/IX/2004

**PELAKSANAAN PERJANJIAN BERLANGGANAN JASA LAYANAN SELULAR
GSM MATRIX PADA PT. INDOSAT, TBK CABANG MEDAN**

Disusun Oleh :

Ollivia Syoffinal

BP . 00140177

Program Kekhususan : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 10 September 2004

Yang bersangkutan dinyatakan lulus oleh

Tim Penguji, terdiri dari :

Dekan,



Prof. DR. TAKDIR RAHMADI, SH. LLM
NIP. 130819554

Pembantu Dekan I,



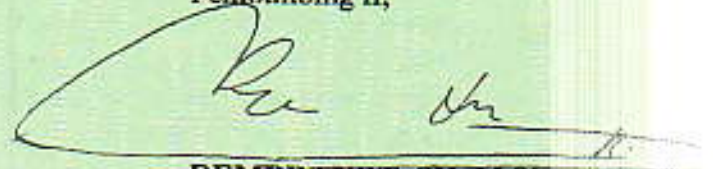
YUSLIM, SH. MH
NIP. 131271074

Pembimbing I,



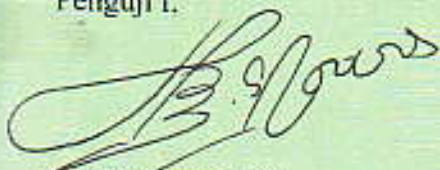
ULFANORA, SH. MH
NIP. 131599885

Pembimbing II,



REMBRANDT, SH. M.Si
NIP. 131878796

Penguji I,



M. SYAWIR, SH
NIP. 131599878

Penguji II,



SYAHRIAL RAZAK, SH
NIP. 131599910

**PELAKSANAAN PERJANJIAN JASA PELAYANAN SELULAR
GSM MATRIX PADA PT. INDOSAT TBK CABANG MEDAN**
(OLLIVIA SYOFFINAL, 00140177, Fakultas Hukum Universitas Andalas,
65 Halaman, 2004)

ABSTRAK

Pembangunan di segala sektor terutama di sektor telekomunikasi pada saat ini tengah giatnya dilakukan baik oleh pemerintah maupun pihak swasta. Sasaran utama dari pembangunan di sektor telekomunikasi ini adalah masyarakat, sebagai pengguna jasa telekomunikasi itu sendiri. Supaya adanya suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya maka diperlukanlah suatu bentuk perjanjian yang mampu mengikat kedua belah pihak agar masing-masing pihak memenuhi hak dan kewajibannya. Oleh karena itulah diangkat permasalahan tentang pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan.

Adapun masalah pokok yang ditinjau adalah bagaimana bentuk dan isi perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan, bagaimana prosedur perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan dan permasalahan-permasalahan apa yang ditemui dalam pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode dengan jenis yuridis sosiologis, dimana data dikumpulkan melalui penelitian lapangan untuk mendapatkan data primer dengan cara wawancara dan pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder serta mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data-data tersebut kemudian diolah dengan melakukan analisa kualitatif untuk dapat menarik kesimpulan.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan adalah bersifat perjanjian baku. Masyarakat di daerah wilayah kerja yang bersangkutan yang berminat untuk menggunakan jasa pelayanan selular GSM Matrix ini dapat langsung mendatangi kantor-kantor Indosat untuk mengisi formulir yang telah disediakan dan melengkapi persyaratan yang diminta. Mengenai bentuk dan isi perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan ini telah ditentukan sebelumnya oleh pihak Indosat, antara lain berisikan tentang informasi kartu GSM Matrix, kolom pengisian data-data calon pelanggan serta syarat-syarat dan ketentuan umum berlangganan jasa pelayanan selular GSM Matrix yang merupakan dasar perjanjian antara pelanggan dengan Indosat dalam penyediaan jasa pelayanan selular GSM Matrix. Sedangkan mengenai permasalahan-permasalahan yang ditemui antara lain berupa permasalahan yang timbul dari pihak Indosat itu sendiri (permasalahan intern). Hal ini terus ditanggulangi oleh pihak Indosat karena pihak Indosat terus mengembangkan diri dan berbenah untuk kemajuannya. Permasalahan lain yang datang adalah dari pihak pelanggan (permasalahan ekstern). Apabila permasalahan tentang wanprestasi tidak dapat lagi diselesaikan sesuai prosedurnya, maka dapat diproses melalui jalur hukum perdata.

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, pada masa sekarang ini sedang menggiatkan pembangunan negara di segala sektor pembangunan termasuk didalamnya dalam hal pembangunan di sektor telekomunikasi. Pembangunan dan penyelenggaraan telekomunikasi sangatlah memiliki arti penting dan strategis, dan juga merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan dan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa dan tidak dapat dipungkiri pula, sebagai negara yang memiliki penduduk yang padat, telekomunikasi adalah hal yang sangat dibutuhkan pada saat sekarang ini.

Pembangunan yang sedang giat-giatnya dilaksanakan di sektor telekomunikasi tersebut adalah pembangunan pertelekomunikasian yang berbentuk jaringan tanpa kabel atau yang dikenal dengan telepon selular. Oleh karena itu pemerintah melakukan pembinaan secara aktif dibidang telekomunikasi yang tertuang dalam bentuk kebijaksanaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan penyelenggaraan yang didasarkan kepada cita-cita yang terkandung dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Di dalam Pasal 33 Undang-undang Dasar 1945 dinyatakan :

- 1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan;

- 2) Cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara;
- 3) Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Di dalam GBHN (garis-garis Besar Haluan Negara) 1998 (Tap MPR No II/MPR/1998) disebutkan antara lain "Hasil-hasil dari pembangunan tersebut haruslah dapat dirasakan dan dinikmati oleh seluruh rakyat Indonesia serta dilaksanakan secara merata di seluruh wilayah tanah air". Dengan adanya telekomunikasi sebagai sarana penyalur informasi yang penting maka informasi dapat disampaikan dari suatu daerah ke daerah lainnya dengan cepat, aman dan murah. Sehingga telekomunikasi ini dapat menjadi sarana pemersatu bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Berdasarkan hal itulah maka kebijakan tersebut dituangkan dalam bentuk Undang-undang Telekomunikasi yang baru yaitu Undang-undang No. 36 Tahun 1999 yang diundangkan tanggal 8 September 1999, yang berlaku setahun setelah diundangkan, yang mana Undang-undang ini merupakan pengganti Undang-undang tentang telekomunikasi yang lama yaitu Undang-undang No.3 tahun 1989 dan disertai dengan peraturan pelaksanaannya yaitu PP No.8 tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. Selain dari pada Undang-undang tersebut, pemerintah juga telah mengeluarkan PP No. 52 tahun 2000 tentang penyelenggaraan telekomunikasi, dan juga berupa Keputusan Menteri Perhubungan nomor KM 20/2001 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

Pada Undang-undang nomor 36 tahun 1999 pasal (2) disebutkan bahwa telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, dan kepercayaan pada diri sendiri. Telekomunikasi itu sendiri diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Berdasarkan pasal 8 ayat (1) Undang-undang No. 36 tahun 1999 menyatakan bahwa :

Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggaraan jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a dan huruf b, dapat dilakukan oleh badan hukum yang didirikan untuk maksud tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu : Badan Usaha Miliki Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Swasta atau Koperasi.

Pada pasal 3 Peraturan Pemerintah nomor 52 tahun 2000 juga disebutkan bahwa :

Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggaraan jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam pasal (3) huruf a dan b dapat dilakukan oleh badan hukum yang didirikan untuk maksud tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu : Badan Usaha Miliki Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Swasta atau Koperasi.

Maka dibentuklah suatu perusahaan telekomunikasi sebagai Badan Penyelenggara telekomunikasi dalam negeri seperti PT. Indonesian Satellite Tbk (Indosat). Perusahaan inilah salah satu perusahaan yang nantinya akan melaksanakan pembangunan dalam memberikan pelayanan dibidang telekomunikasi pada masyarakat. PT Indosat Tbk dalam

hal pendiriannya diperkuat dengan adanya Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 20/2001 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

PT. Indosat, Tbk telah banyak membuka cabangnya di berbagai daerah di Indonesia sebagai daerah operasionalnya. Dalam menjalankan usahanya dibidang jasa telekomunikasi tersebut, PT. Indosat, Tbk banyak mengadakan kerjasama baik dengan pihak Bank, seperti halnya kerjasama perjanjian-perjanjian dalam menangani kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, maupun dengan masyarakat luas terutama sebagai konsumen dari produk produk PT. Indosat, Tbk itu sendiri, diantaranya kerjasama dalam hal perjanjian berlangganan jasa layanan, perjanjian pemutusan berlangganan ataupun perjanjian mutasi kepemilikan serta banyak hal lainnya.

Dari uraian di atas dapat dilihat betapa besarnya perhatian PT. Indosat, Tbk terhadap kebutuhan masyarakat terhadap jasa telekomunikasi yang dapat dipenuhi dengan adanya jasa layanan selular GSM Matrix tersebut. Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan. Dalam penulisan ini difokuskan pada mekanisme dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Indosat, Tbk Medan kepada para pelanggan yakni masyarakat luas selaku pengguna jasa layanan selular GSM Matrix itu sendiri sehingga adanya hubungan kerjasama dalam penyelenggaraan telekomunikasi dengan masyarakat luas yang di khususkan pada Hukum Perjanjian. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk lebih mendalaminya dengan mengangkat **“PELAKSANAAN PERJANJIAN JASA PELAYANAN SELULAR GSM MATRIX PADA PT. INDOSAT, TBK CABANG MEDAN”** sebagai judul.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, seiring dengan penelitian yang dilakukan di PT. Indosat Tbk cabang Medan maka ruang lingkup permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk dan isi perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan.
2. Bagaimana prosedur perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan.
3. Permasalahan-permasalahan apa yang ditemui dalam pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan.

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan skripsi yang dilakukan maka dilakukan juga penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dipecahkan. Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan itu adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk dan isi perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat Tbk cabang Medan.
2. Untuk mengetahui mekanisme dari perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat Tbk cabang Medan dan pelaksanaannya.
3. Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat Tbk cabang Medan.

D. Manfaat Penelitian

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk dan Isi Perjanjian Kerjasama

Perjanjian antara PT. Indosat, Tbk dengan pelanggannya adalah berbentuk perjanjian baku (*standard contract*) karena segala sesuatu mengenai isi dan syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh satu pihak yang dalam hal ini adalah PT. Indosat, Tbk.

Menurut Mariam Darus Baruzman memberikan batasan bahwa perjanjian baku yakni perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.¹³ Dalam prakteknya, PT. Indosat, Tbk telah menyediakan formulir perjanjian kerjasama, yang mana isinya telah ditetapkan terlebih dahulu. Formulir inilah yang kemudiannya diberikan kepada calon pelanggan untuk dipelajarinya lebih lanjut apakah syarat-syarat yang telah ditentukan dapat disetujui atau tidak.

Meskipun dalam perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix ini berbentuk standar, bukan berarti bahwa kepentingan dan keinginan dari pelanggan tidak diperhatikan oleh pihak Indosat tetapi malah sebaliknya. Hal ini dapat dilihat dari misi perusahaan ini yaitu untuk menyelenggarakan dan mengembangkan produk yang inovatif dan berkualitas, jasa-jasa dan solusi-solusi yang menawarkan nilai-nilai yang terbaik untuk pelanggannya.

Dari hal diatas kemudian timbul pertanyaan apakah perjanjian berlangganan jasa pelayanan selular GSM Matrix antara PT. Indosat, Tbk dengan pelanggan yang dibuat dalam bentuk standar itu sah dan mengikat para pihak. Walaupun secara teoritis yuridis

¹³ Mariam Darus Badruzaman. *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangan di Indonesia*, Alumni, Bandung, 1980

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian-uraian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, yaitu :

1. Bentuk dan isi perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat GSM, Tbk cabang Medan adalah berbentuk perjanjian baku (*standard contract*) karena segala sesuatu mengenai isi dan syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh satu pihak yang dalam hal ini adalah PT. Indosat, Tbk.
2. Pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan dengan pelanggan adalah sebagai berikut :

Pelanggan yang ingin melakukan perjanjian berlangganan pelayanan selular GSM Matrix akan dilayani oleh bagian *celluler customer service (ccs)* dan semua persyaratan-persyaratan yang telah dipenuhi diserahkan kepada ccs ini. Apabila persyaratan-persyaratan yang diberikan oleh calon pelanggan telah lengkap maka selanjutnya bagian ccs ini akan menyerahkan berkas-berkas tersebut ke bagian verifikasi untuk diproses lebih lanjutnya.

Di bagian verifikasi ini semua data-data yang masuk dari calon pelanggan akan diteliti kebenarannya. Setelah semua data-data yang diberikan telah diteliti kebenarannya dan persyaratan-persyaratannya telah lengkap, proses selanjutnya berkas-berkas tersebut akan diserahkan ke bagian aktivasi. Bagian inilah yang nantinya bertugas mengaktifkan nomor GSM Matrix calon pelanggan dan kemudian barulah nomor GSM

Matrix yang sudah bisa diaktifkan tersebut diserahkan kepada calon pelanggan. Dengan telah disetujui dan dipenuhinya persyaratan-persyaratan oleh masing-masing pihak maka barulah perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix ini dapat dilaksanakan.

3. Permasalahan-permasalahan yang ditemui serta proses penyelesaiannya antara PT. Indosat, Tbk dengan pelanggan yaitu :

- a. Permasalahan-permasalahan intern yang datang dari pihak Indosat, misalnya dalam hal gangguan saluran atau jaringan yang kurang sempurna dalam jangkauannya yang menyebabkan telepon selular yang digunakan pelanggan tidak dapat berfungsi atau tidak aktif. Dalam hal ini pihak Indosat sendiri sedang dalam tahap terus meningkatkan layanan dan fasilitasnya kepada pelanggan terutama dalam hal jaringan, sehingga nantinya permasalahan ini dapat ditanggulangi tahap demi tahapnya. Permasalahan lainnya yang ditemui yang datang dari intern Indosat adalah kurang profesionalnya sumber daya manusia (sdm) Indosat , misalnya pada bagian verifikasi yang mana hal ini dapat dilihat dari tidak lengkap atau kurang benarnya data yang diberikan oleh calon pelanggan sehingga data yang di input juga akhirnya menjadi salah. Hal ini akan berakibat nantinya pada saat penagihan. Tetapi hal ini jarang terjadi dan untuk menaggulangnya pihak Indosat sendiri kini lebih cermat dalam penempatan pegawainya dan juga mulai merekrut calon pegawai dari latar belakang pendidikan yang cocok.

b. Masalah-masalah yang datangnya dari pihak pelanggan itu sendiri, misalnya dalam hal pembayaran tagihan, dimana pelanggan sering terlambat dan menunggak dalam melakukan pembayaran. Pelanggan juga seringkali tidak menyadari kewajiban yang harus dibayarkan kepada pihak Indosat padahal billing (besarnya tagihan) telah dikirimkan setiap bulannya kepada pelanggan. Dalam menangani permasalahan ini, pihak Indosat juga sudah menyiapkan beberapa strategi yakni dengan adanya bidang yang khusus menangani masalah ini yaitu :

a) *Call collection*

Bertugas untuk menghubungi pelanggan setiap bulannya ke rumah yang bersangkutan dengan menelponnya untuk menginformasikan kepada yang bersangkutan tentang besarnya jumlah tagihan, dan juga bertugas menjemput tagihan ke tempat yang telah dikonfirmasi terlebih dahulu dengan pelanggan apabila si pelanggan tidak berkesempatan untuk membayarkannya langsung ke Indosat atau tempat-tempat lain yang telah ditunjuk.

b) *Bad debt collection*

Bertugas untuk menagih tagihan kepada pelanggan yang tidak membayar tagihannya untuk jangka waktu dua bulan tagihan keatas. Biasanya pelanggan-pelanggan yang ditangani oleh bagian bad debt collection ini adalah pelanggan yang bermasalah, misalnya yang bersangkutan sedang keluar kota untuk waktu yang cukup lama atau

mungkin yang bersangkutan telah pindah alamat tetapi tidak memberikan konfirmasi kepada pihak Indosat. Tindakan utama yang diambil pihak Indosat dalam hal ini adalah memblokir dahulu *simcard* yang bersangkutan sehingga tidak bisa digunakan untuk pemanggilan keluar untuk tenggang waktu satu bulan dan kalau masih belum dilunasinya tagihan tersebut dalam tenggang waktu yang telah diberikan maka pihak Indosat akan langsung me-nonaktifkan *simcard* yang bersangkutan dan tetap melakukan penagihan.

Biasanya permasalahan-permasalahan yang timbul tersebut akan dimusyawarahkan terlebih dahulu agar menghasilkan kata sepakat, tetapi bila musyawarah tersebut tidak menghasilkan kata sepakat maka masalah ini dapat diproses melalui jalur hukum perdata.

B. Saran

Sehubungan dengan pelaksanaan perjanjian jasa pelayanan selular GSM Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Medan tersebut, maka penulis dapat mengemukakan saran-saran yang mungkin berguna untuk memperbaiki dan memperlancar dalam pelaksanaan selanjutnya, diantaranya sebagai berikut :

1. Dalam menerima dan memeriksa data-data calon pelanggan, sebaiknya bagian-bagian yang bertugas melayani hal ini seperti bagian *cellular costumer service* dan bagian aktivasi dapat lebih teliti lagi agar kesalahan-kesalahan dan

kekurangan data yang diberikan oleh calon pelanggan tidak terjadi sehingga memudahkan dalam hal proses pengaktifan dan penagihan nantinya.

2. Calon pelanggan yang akan melaksanakan perjanjian dengan pihak Indosat sebaiknya mengetahui dan paham akan isi perjanjian yang telah dibuat terlebih dahulu oleh pihak Indosat agar saling mengerti tentang hak dan kewajiban yang akan timbul nantinya.
3. Pihak Indosat sebaiknya lebih tegas lagi dalam menyelesaikan masalah apabila ada pelanggan yang menunggak dalam menyelesaikan tagihannya, hal ini mungkin dapat diantisipasi terlebih dahulunya oleh pihak Indosat dengan menghidupkan kembali persyaratan adanya saldo minimum tabungan bagi calon pelanggan yang akan melaksanakan perjanjian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, **Hukum Perikatan**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1982
- A.Qirum Syamsuddin Meliala, **Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya**, Liberty, Yogyakarta, 1985
- J. Satrio, **Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Mariam Darus Badruzaman, **Perjanjian Baku (Standar) Perkembangan di Indonesia**, Alumni, Bandung, 1980
- Mariam Darus Badruzaman, **KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan penjelasannya**, Alumni, Bandung, 1983
- R. Setiawan, **Pokok-pokok Hukum Perikatan**, Bina Cipta, Bandung, 1979
- R. Subekti, **Hukum Perjanjian**, PT. Internusa, Jakarta, 1976
- _____, **Kitab Undang-undang Hukum Perdata**, Pradnya Paramita, Jakarta, 1986
- R. Wirjono Prodjodikoro, **Azas-azas Hukum Perjanjian**, PT. Bale, Bandung, 1989