

SKRIPSI

**PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN
SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI "TELKOMSpeedy"
(PADA PT. TELKOM) CABANG KOTA PADANG**

*Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana hukum*

Oleh :

BAMBANG ADITYA NUGROHO
03 940 085



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS
PROGRAM EKSTENSI
PADANG
2008**

No Reg : 91 / PK II / VII / 2008

**PELAKSANAAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN
TELEKOMUNIKASI “TELKOMSpeedy” (PADA PT.TELKOM)
CABANG KOTA PADANG**

ABSTRAK

(Bambang Aditya Nugroho, 03.940.085, Fakultas Hukum Ekstensi Universitas
Andalas, 65, halaman, Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi, PK II, 2008)

Dalam usaha mempercepat pertumbuhan perekonomian masyarakat Indonesia, maka pemerintah Indonesia sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan di segala bidang yang salah satunya adalah pembangunan pertelekomunikasian yang berdasarkan pada Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Hubungan antara perusahaan telekomunikasi dengan pemakai jasa telekomunikasi (pelanggan) mengarah kepada hubungan hukum. Sebagaimana diketahui bahwa kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi “TELKOMSpeedy” bentuknya tertulis. Dari itu penulis mengangkat skripsi dengan judul *Pelaksanaan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi “TELKOMSpeedy” (pada PT. TELKOM) Cabang Kota Padang*, Studi di PT. TELKOM Cabang Padang dengan membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut: Bagaimana syarat-syarat dan isi kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi “TELKOMSpeedy” (pada PT. TELKOM) Cabang Kota Padang, bagaimana pelaksanaan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi “TELKOMSpeedy” dan apakah kendala-kendala yang ditemui dalam pelaksanaan kontrak dan cara penyelesaian yang terjadi sehubungan dengan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi “TELKOMSpeedy” (pada PT. TELKOM) cabang Kota Padang. Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah Pendekatan *Yuridis Sosiologis* dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara secara langsung kepada Pimpinan PT.TELKOM, responden serta pihak-pihak yang terkait. Disamping melakukan wawancara, penulis juga mempelajari dokumen yang diberikan (*studi dokumen*). Analisa data dilakukan secara *kualitatif*. Setelah penulis membahas hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, persyaratan dan isi kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi “TELKOMSpeedy” (pada PT. TELKOM) cabang Kota Padang telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditentukan dalam pasal 1320 KUHPerdara dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Kedua, pelaksanaan kontrak berlangganan ditangani biro yang telah ditunjuk oleh pihak PT.TELKOM. Ketiga, kendala-kendala yang ditemui dalam berlangganan sambungan telekomunikasi “TELKOMSpeedy” (PT.TELKOM) cabang Kota Padang antara lain: masalah program, masalah teknis dan masalah hukum dan telah diatur dalam isi kontrak berlangganan “TELKOMSpeedy” tanpa ada pihak yang dirugikan.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini bangsa Indonesia sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan di segala bidang yang salah satunya adalah pembangunan pertelekomunikasian. Pembangunan pertelekomunikasian ini di samping memiliki arti penting dan strategis juga sebagai salah satu faktor yang dapat menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan dan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa mempelancar kegiatan pemerintah serta memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Telekomunikasi diselenggarakan berdasarkan azas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika dan kepercayaan pada diri sendiri 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.

Bersamaan dengan hal tersebut pemerintah juga berkewajiban untuk senantiasa menjamin agar penyelenggaraan telekomunikasi selalu dapat berlangsung secara andal baik dalam arti keseimbangan,

efektifitas, pengelolaan maupun kualitasnya. Dengan memperhatikan arti pentingnya penyelenggaraan telekomunikasi di mana dapat memberikan sumbangan yang cukup besar bagi pembangunan ekonomi, maka menjadi kewajiban bagi pemerintah melakukan pembinaan secara aktif di bidang telekomunikasi. Pembinaan tersebut dilakukan dan dituangkan dalam bentuk kebijaksanaan pengaturan pengendalian dan pengawasan penyelenggaraan.

Dalam rangka peningkatan penyelenggaraan telekomunikasi keseluruhan wilayah secara optimal, pemerintah memberikan hak kepada PT. Telkom cabang Kota Padang untuk menyelenggarakan pertelekomunikasian yang usahanya salah satu adalah produk jasa sambungan akses internet (Speedy), dimana produk jasa sambungan akses internet (Speedy) ini sangat rumit untuk mendapatkannya, karena terdapatnya alat-alat atau kabel-kabel yang harus dipasang secara detail dan juga harus mencari jaringan yang kosong untuk dapat dijadikan alat komunikasi sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat baik itu untuk melakukan pencarian informasi atau bentuk-bentuk pelayanan jasa yang disediakan PT Telkom.

Berdasarkan Penjelasan Umum UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, bahwa:

"pembangunan dan penyelenggaraan telekomunikasi, disamping memiliki arti penting dan strategis, juga sebagai salah satu faktor yang mendorong dan menunjang kegiatan perekonomian,

memantapkan pertahanan keamanan, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintah, meningkatkan hubungan antar bangsa, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka perwujudan Wawasan Nusantara, dan memantapkan Ketahanan Nasional”.

Sejalan dengan hal tersebut, maka peranan penyelenggara jasa telekomunikasi yang minta perhatian (notabene) adalah perusahaan telekomunikasi sangat penting sebagai salah satu penunjang keberhasilan pembangunan nasional terutama kemampuan mengadakan penyediaan atau penyelenggaraan dan pelayanan telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia, dan tentunya ditunjang pula oleh kemajuan teknologi telekomunikasi yang meningkat. Kemajuan sains dan teknologi begitu pesat, didukung pula oleh kecanggihan teknologi telekomunikasi (adanya jaringan internet) telah menarik perhatian masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut dengan cara menjadi pelanggan jaringan internet melalui jasa perusahaan telekomunikasi yang bergerak di bidang layanan jasa sambungan akses internet. Cara/prosedur berlangganan ada aturannya, bukan perbuatan asal-asalan. Dengan kata lain, berlangganan adalah perbuatan hukum yang mempunyai aturan hukum dan menimbulkan akibat hukum.¹

¹ Wisnu Susanto, *Kapita Selekta-Pengantar Ilmu Hukum*, Bina Ilmu, Surabaya, 1993, hlm 9

Beberapa penyelenggara jasa telekomunikasi/ perusahaan telekomunikasi yang mengelola penggunaan jaringan internet ini sudah ada di Negara Indonesia baik BUMN maupun swasta. Hal ini karena dalam PP No.8 tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (menggantikan PP No. 24 Tahun 1991), pada Pasal 1 angka 14 dan penjelasannya menerangkan bahwa pihak swasta dapat mengambil peranan dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Di Indonesia perusahaan yang mengelola jasa jaringan internet dalam bentuk patungan, artinya BUMN di satu pihak dan BUMS di pihak lain, misalnya PT. Telekomunikasi (Telkom), dan masih banyak lagi perusahaan telekomunikasi yang lain bergerak di bidang layanan jasa jaringan internet. Dengan banyaknya perusahaan-perusahaan swasta baru yang bergerak di bidang jaringan internet maka menimbulkan persaingan yang ketat antar perusahaan, persaingannya dalam bentuk harga penjualan yang semakin hari semakin mengalami penurunan dengan memberikan fasilitas yang lebih dari standarnya, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan akses internet dengan harga yang murah dan banyak fasilitas.

Dengan keluarnya PP No. 8 tahun 1993, berarti membuka peluang swasta dalam bidang telekomunikasi. Dalam penjelasan umum UU No. 36 tahun 1999 disebutkan bahwa pembangunan nasional menuntut partisipasi seluruh rakyat, karena itu sejak awal disadari

perlunya mendorong pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi, sedangkan dalam paragraf 9 penjelasan UU No. 36 tahun 1999 disebutkan bahwa pengikutsertaan masyarakat ini penting karena selain bertitik tolak dari pandangan di atas, pada dasarnya juga perlu diwujudkan pemerataan kesempatan berusaha di bidang telekomunikasi. Pengikutsertaan ini dapat berlangsung di berbagai tingkat atau tahapan dalam penyelenggaraan tersebut diatas, badan lain yakni badan hukum yang berbentuk koperasi, BUMD, dan badan usaha swasta nasional dapat ikut menyelenggarakan jasa telekomunikasi yang dituangkan dalam bentuk usaha bersama atau kegiatan mandiri.²

Dalam penyelenggaraan telekomunikasi fungsi pengaturan (regulasi) yang kuat dari pemerintah sangat perlu untuk mencegah adanya anarki, persaingan jor-joran, dan tumbuhnya orientasi profit yang terlalu kuat pada swasta (sesuai dengan nalurinya), sehingga mengorbankan kepentingan yang lebih luas (kepentingan nasional dan pelanggan). Karena pula dengan adanya persaingan /kompetisi diantara mereka, dan diharapkan kompetisi yang sehat tentunya. Adalah suatu hal yang wajar manakala para pelaku baru dalam jasa ini saling berlomba untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Apalagi dalam penyediaan layanan jasa jaringan internet yang sudah

² Dedi Supriadi, *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, STT Telkom, Bandung, 1995, hlm 98-115

sangat familiar di berbagai kalangan dalam masyarakat Indonesia, sehingga diperlukan suatu perangkat hukum yang mengatur hubungan perusahaan telkom dengan pelanggan (masyarakat), khususnya dalam lingkup persetujuan/kontrak berlangganan. Mengingat hukum sebagai salah satu pranata di dalam kehidupan semua manusia di berbagai bidang, termasuk telekomunikasi ini. Hukum diharuskan mampu mengikuti perkembangan, mengatasi dan memecahkan berbagai problem yang muncul dalam hubungan antara manusia, karena pada kenyataannya manusia tidak luput dari kelalaian, kesalahan baik yang disengaja ataupun tidak akan mengakibatkan kerugian pada sesamanya.

Melihat kenyataan tersebut, dapatlah digambarkan bahwa hubungan antara perusahaan telkom dengan pemakai jasa telkom (pelanggan) mengarah pada hubungan hukum. Hal ini dapat dilihat dengan adanya persetujuan/kontrak berlangganan yang dibuat secara tertulis. Seperti yang dilakukan oleh salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang bergerak di bidang jasa layanan internet, yaitu PT. Telkom dalam memberikan pelayanan jasa pada pelanggan. Perusahaan ini telah membuat kontrak berlangganan yang mengikat pelanggan maupun Telkom dan disebut Kontrak Berlangganan Akses Internet, sedangkan bagi perusahaan telekomunikasi lain khususnya bergerak di bidang layanan jaringan internet mempunyai model kontrak berlangganan sendiri.

BAB IV

PENUTUP

Sebagai penutup dari penulisan skripsi ini, penulis memberikan kesimpulan dari uraian sebelumnya sekaligus memberikan saran-saran yang penulis anggap dapat merupakan jalan keluar yang terbaik dalam mengatasi penyelesaian sengketa yang terjadi schubungan dengan pelaksanaan kontrak kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi "*TELKOMSpeedy*" (Pada PT,TELKOM) Cabang Kota Padang.

A. Kesimpulan

1. Syarat-syarat dan isi kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi "*TELKOMSpeedy*" (Pada PT,TELKOM) Cabang Koata Padang mengacu pada ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan ketentuan pasal 1320 KUHPerdara. Dalam berlangganan sambungan telekomunikasi "*TELKOMSpeedy*" (Pada PT,TELKOM) Cabang Koata Padang dengan syarat-syarat dan isi sebagai berikut:
 - a. memiliki line telepon kabel dari Telkom
 - b. KTP / Surat kuasa untuk pelanggan perusahaan
 - c. menandatangani formulir berlangganan

2. Pelaksanaan kontrak berlangganan telah sesuai yang ditetapkan oleh PT.TELKOM Cabang Kota Padang, dimana dalam pelaksanaannya dilakukan oleh petugas biro/rekan bisnis yang telah ditunjuk oleh pihak PT.TELKOM.
3. Kendala-kendala yang ditemui dalam kontrak berlangganan Speedy adalah: masalah program, masalah teknis, dan masalah hukum. Cara penyelesaian sengketa dalam kontrak berlangganan speedy diselesaikan melalui biro pelayanan sesuai pasal 1 (d) prosedur pada kontrak berlangganan speedy.

B. Saran-Saran

1. Agar tujuan dari syarat-syarat dan isi kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi "*TELKOMSpeedy*" (Pada PT.TELKOM) cabang Kota Padang dapat tercapai secara maksimal hendaknya pihak PT. Telkom lebih berperan aktif dalam memberikan informasi-informasi baik secara langsung yaitu penjelasan-penjelasan yang diberikan pada saat Pelanggan berkunjung pada PT. Telkom, maupun secara tidak langsung melalui brosur-brosur, spanduk-spanduk dan media informasi lainnya sehingga dapat menumbuhkan kesadaran Pelanggan untuk patuh pada kontrak yang telah disepakati sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdulkadir Muhammad, 1996, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak Perencanaan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dedi Supriadi, 1955, *Era Baru Bisnis Telekomunikasi*, STT Telkom, Bandung.
- Mariam Darus Badruzaman, 1983, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Hukum Perikatan*, Alumni Bandung.
- R. Setiawan, 1977, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta Bandung.
- Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, 1984, *Hukum Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Subekti, 1992, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- Wisnu Sutanto, 1993, *Kapita Selekta-Pengantar Ilmu Hukum*, Bina Ilmu, Surabaya.

Undang-Undang

- Undang-Undang No. 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Internet

- WWW.TELKOMSpeedy.Com