BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dan kelancaran sarana telekomunikasi akan menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan informasi ke seluruh pelosok tanah air, misalnya sektor industri, perdagangan, pariwisata dan pendidikan. Dalam lingkungan nasional, telekomunikasi merupakan sarana vital negara Indonesia untuk memperlancar kegiatan pemerintah, meningkatkan hubungan antar bangsa, mempelancar komunikasi warga antar daerah serta memperkokoh persatuan dan kesatuan dalam rangka wawasan nusantara.

Untuk melaksanakan penyelenggaraan telekomunikasi diperlukan suatu badan pengelola, seperti yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa sambungan telekomunikasi. Salah satu layanan PT. Telkom yang mulai diluncurkan pada tahun 2006 adalah Telkom *Speedy*. *Speedy* adalah penyelenggara jasa internet yang diminta oleh Telkom Indonesia, *Speedy* berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL) dan *Gigabit Passive Optical Network* (GPON) dengan menggunakan jenis fiber optic sampai kerumah atau *Fiber To The Home* (FTTH), Pelanggan *Speedy* harus menggunakan *Splitter* yang dapat memisahkan saluran telepon dan saluran modem selain itu menyepakati ketentuan yang berlaku di plasa Telkom setempat.

Speedy menyediakan modem ADSL bagi pelanggannya modem tersebut berbeda-beda model ataupun bentuknya, disesuaikan dengan stok yang tersedia, namun pada kemasannya tetap tertera logo Telkom beserta logo *Speedy* dan untuk modem itu sendiri gratis, Pelayanan dibawah nama *Speedy* telah di hentikan oleh Telkom selaku induk perusahaan sejak awal tahun 2015 kemudian Telkom merubahnya menjadi Indihome namun belum semua pelanggan lama dipindahkan kelayanan ini.

Bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa telekomunikasi terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT. Telkom perjanjian untuk melakukan jasa di atur dalam pasal 1601 KUH Perdata yang berbunyi :

"Selain persetujuan-persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan apabila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan".

Hukum perjanjian menganut azas kebebasan berkontrak, yang berarti bahwa hukum perjanjian memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada seseorang untuk membuat perjanjian, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum serta kesusilaan. Asas kebebasan berkontrak ini ditafsirkan dari Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata yang menyatakan, bahwa:

"Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undangundang bagi mereka yang membuatnya".

Dalam sebuah perjanjian masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu, pihak PT. Telkom mempunyai hak

dan kewajiban yang harus di penuhi beberapa kewajiban konsumen di antaranya membayar biaya tagihan jaringan atau layanan *Speedy* tepat waktu sesuai ketentuan Telkom dan melaporkan kepada Telkom jika sambungan layanan *Speedy* di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan, dan kewajiban bagi Telkom beberapa di antaranya adalah memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan *Speedy* kepada pelanggan, memberikan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) *Speedy* dengan ketentuan Telkom dan menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan *Speedy* di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.

Di dalam syarat dan ketentuan *Speedy* sudah jelas mengenai aturan hak dan kewajiban PT. Telkom dan konsumen sebagai pengguna jasa namun pada realisasi di lapangan banyak dari pegawai melanggar atau menyalahi aturan yang telah di buat dan syarat dan ketentuan yang telah di buat oleh PT. Telkom itu sendiri dan tertera di berbagai situs website resmi, brosur, serta social media yang dimiliki oleh PT. Telkom. Sebagai contoh kasus pada penggantian modem *Speedy* yang telah dipakai oleh pengguna jasa layanan *Speedy* selama 2 tahun, modem tersebut mengalami gangguan dan mengakibatkan jaringan internet tidak bisa berfungsi, setelah bagian teknisi dari Telkom *Speedy* datang mereka menyampaikan bahwa modem rusak karena terkena virus dan harus di ganti dengan modem yang baru, setelah proses penggantian modem selesai pihak dari teknisi tersebut meminta untuk membayar biaya pemasangan baru sebesar Rp. 50.000,- dan tanda tangan di surat bukti

pemasangan modem baru, surat tersebut hanya untuk pihak Telkom *Speedy* tidak ada salinan surat untuk pihak pengguna, Syarat dan ketentuan dari pihak Telkom *Speedy* menyatakan bahwa jika kerusakan tersebut bukan karena kesalahan konsumen maka tidak dikenakan biaya ganti rugi atau pemasangan baru.

Tentunya kita tahu bahwa paket internet dari PT. Telkom terbilang tidak murah sebagai contoh kasus lainnya seperti lambatnya mutasi dari Speedy ke IndiHome, Internet sering mati dalam jangka waktu yang cukup lama, perubahan paket dari unlimited ke tidak unlimited tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, serta perubahan harga paket internet tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen, berikut tabel kasus yang diperoleh dari hasil wawancara para konsumen yang berjumlah 16 orang:

BENTUK-BENTUK KASUS YANG UMUM TERJADI

Tabel: 1

KASUS	JUMLAH KONSUMEN
Lambatnya mutasi dari Speedy ke IndiHome	2
Internet mati atau Limited dalam jangka waktu cukup lama	3
Perubahan paket Unlimited menjadi tidak Unlimited	6
Perubahan harga paket tanpa pemberitahuan sebelumnya	5

Sumber: Data Primer 2017

Dalam hal ini Telkom *Speedy* telah melakukan wanprestasi, wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena di sengaja maupun tidak di sengaja. Padahal di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf C berbunyi :

"Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa".

Dikaitkan dengan contoh kasus yang telah diuraikan di atas, maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang, "**Analisis Yuridis Penerapan Klausula Baku oleh PT. Telkom Speedy Terkait Tarif Pemasangan Modem Speedy (Penelitian Di Kota Gorontalo)**".

B. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana penerapan klausula baku dalam perjanjian pemasangan modem speedy antara PT. Telkom dengan konsumen, di Kota Gorontalo ?
2. Apa sanksi dan akibat hukum perdata,pidana, dan administrasi terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pemasangan modem speedy antara PT. Telkom dengan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi penerapan klausula baku dalam perjanjian pemasangan modem speedy antara PT. Telkom dengan konsumen, di Kota Gorontalo.
2. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi akibat hukum terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pemasangan modem speedy antara PT. Telkom dengan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

- Manfaat Praktis

  Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT. Telkom Kota Gorontalo dalam meningkatkan pelayanan untuk mendukung kepuasan konsumen dan untuk citra serta nama baik PT. Telkom dimata konsumen.

- Manfaat Teoriti

  Diharapkan penelitian ini memberikan banyak sumbangan bagi pengembangan kualitas kinerja pada PT. Telkom Kota Gorontalo, khususnya dalam itikad baik kepada konsumen.