BAB V

PENUTUP

5.1.2 Kesimpulan

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

- 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 ditanda tanganinya Kontrak tersebut.
 - b. Telkom tidak membatasi diadakannya perjanjian dengan pihaknya yang terpenting bagi Telkom adalah selama orang yang dibawah pengampuan sekalipun memenuhi 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 di informasikan kemudian, yaitu pada pasal 11 ayat (2) dan ayat (1).
- 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 adalah 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.
- d. Penyelesaian sengketa yang ditempuh antara PT. Telkom cabang gorontalo dengan pengguna jasa *speedy* selaku konsumen berupa kompensasi yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan. Beberapa kompensasi yang diberikan PT. Telkom cabang Gorontalo adalah: penyelesaian pasang baru, penyelesaian gangguan, penyelesaian klaim tagihan, penyelesaian mutasi, penyelesaian buka isolir. Kompensasi tersebut di berikan pihak PT. Telkom cabang gorontalo apabila kesalahan berasal dari pihak PT. Telkom Cabang Gorontalo selaku penyedia jasa, Apabila kesalahan atau gangguan tidak berasal dari PT. Telkom Cabang Gorontalo, maka Telkom tidak mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian terhadap permasalahan konsumen.
- e. Kendala yang dihadapi PT. Telkom selama proses penyelesaian sengketa dengan konsumen yaitu : kebanyakan konsumen langsung menandatangani formulir berlangganan Telkom *speedy* tanpa mengoreksi isi ketentuan dan syarat yang berlaku yang tertera dalam klausul berlangganan *speedy* sehingga merugikan konsumen tersebut di kemudian hari. Penggunaan kalimat yang bermakna ambigu sehingga konsumen tidak terlalu paham mengenai isi dari klausula baku. Kemampuan penyerapan informasi yang diterima konsumen

kurang maksimal sehingga terjadi *miss communication* antara PT. Telkom dengan konsumen pengguna jasa speedy.

5.1.3 Saran

berdasarkan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini makan penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. 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.
- b. PT. Telkom sebagai pelaku usaha penyedia jasa sambuangan 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

Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis/PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2005.

Mahadi, Falsafah Hukum Suatu Pengantar/PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 1989.

Ahmad Miru, Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak/PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, Depok 2014.

Suharnoko, HUKUM PERJANJIAN Teori dan Analisa Kasus/PRENADA MEDIA GROUP, Jakarta 2004.

Subekti, Hukum Perjanjian/Intermasa, Jakarta 1996.

R. Subekti, ANEKA PERJANJIAN/PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 1995.

Sudikno Mertokusumo, MENGENAL HUKUM SUATU PENGANTAR/Liberty, Jakarta 2017.

Adijaya Yusuf dan John W. Haed, Hukum Ekonomi/ELIPS, Jakarta 1998,

Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia/PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2006

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN/PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta 2014.

Soejono Soekanto, 2010 Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press

Burhan Ashofa, Metode Penelitian Hukum/PT. Rineka cipta, Jakarta 2010

Purwahid Patrik, Kapita Selekta, Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universit Diponegoro, 1986

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian,Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.53

UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

B.N. Marbun, 2009. Kamus Hukum Indonesia, Pustaka Sinar Harapan

Mariam Darus Badrulzaman, Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standart Kontrak (Baku), Makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen. BPHN, Bina cipta, Jakarta 2004.

Repository.upi.edu/uploads/s_c0651_055546_chapter2.pdf Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Suharso dan Ana Retnoningsih

http://www.artikata.com/arti-356902-yuridis.html

http://id.wikipedia.org/wiki/Modem

http://mkn-unsri.blogspot.com/2009/12/perjanjian-standar-dan-klausula.html