

Analisis yuridis pengakuan formulir layanan pelanggan sebagai suatu perjanjian studi kasus putusan no.2995/K/Pdt? 2012 = Legal analysis on the recognition of a customer service form as an agreement study on court judgment no.2995/K/Pdt/2012

Shara Nur Fitria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20412424&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Di zaman modern ini para pelaku usaha berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen mereka. Salah satu bentuk layanan kepada konsumen adalah dengan cara mengakomodir permintaan konsumen ataupun pengaduan konsumen yang dicatatkan dalam bentuk formulir, yaitu Formulir Layanan Pelanggan. Dalam Putusan Kasasi No. 2995/K/Pdt/2012 telah terjadi suatu perkara gugatan perdata wanprestasi antara konsumen dengan pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa atas suatu Formulir Pelayanan Pelanggan, dimana konsumen mengajukan suatu permintaan perubahan bentuk pembayaran yang dituliskan dalam Formulir Layanan Pelanggan dan ditandatangani oleh kedua belah pihak, yang dianggap oleh konsumen tersebut sebagai suatu bentuk perjanjian. Kemudian, setelah pelaku usaha tersebut menghentikan jasa nya kepada konsumen karena menganggap konsumen tidak melakukan kewajiban pembayarannya, konsumen tersebut balik menyatakan bahwa pelaku usaha telah wanprestasi karena tidak mematuhi apa yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dalam Formulir Layanan Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara formulir dengan perjanjian baku, apakah formulir layanan pelanggan dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian atau tidak, dan benar atau tidaknya pertimbangan hakim mengenai formulir layanan pelanggan dalam putusan no. 2995/k/pdt/2012.

*In this modern era, business actors are competing to give the best services for their consumers. One of their services to the consumer is to accommodate consumer's demand or consumer's complaint by means of a form ? a Customer Service Form. On Court Judgment No. 2995/K/Pdt/2012, a contractual civil lawsuit happened between a consumer and a business actor of a service industry regarding a Customer Service Form, which the consumer requested a change in payment form on the Customer Service Form and signed by both parties, which was assumed by the customer as a form of agreement. After the business actor stopped its service to the consumer by a reason of a default, the said customer responded back declaring the business actor was having a default of not obeying what signed back then by both parties on the Customer Service Form.*

This research is to determine the correlation(s) between a form and a Standardized Contract, whether a Customer Service Form can be regarded as an agreement or not, and the accuracy of court consideration regarding the Customer Service Form on Court Judgment No. 2995/K/Pdt/2012.