



UNIVERSITAS INDONESIA

**POSISI KESETARAAN ASALI DALAM PERJANJIAN BAKU
YANG DIBUAT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Hukum**

**MA'RUF
NPM : 0706174726**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN HUKUM EKONOMI
JAKARTA
JULI 2009**

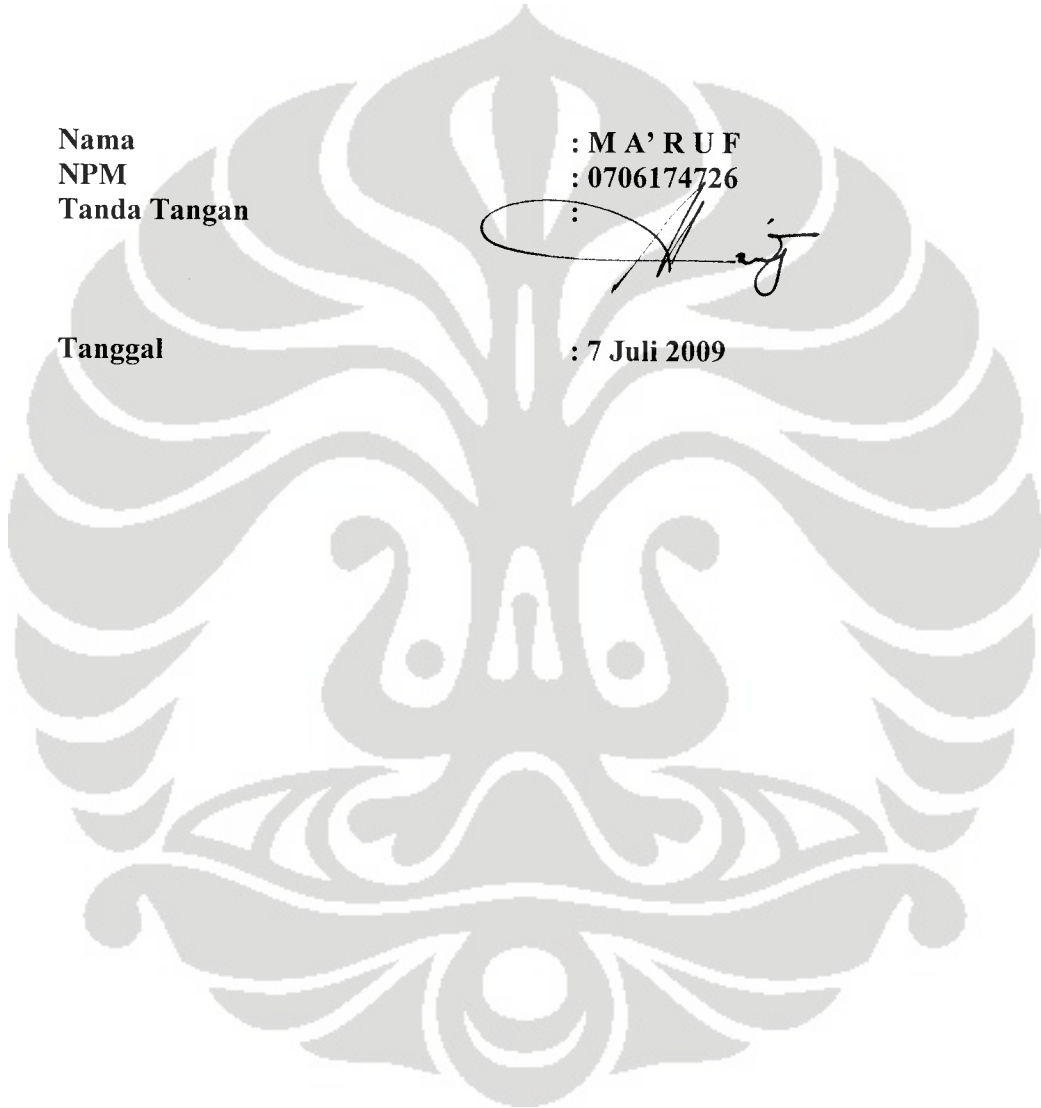
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : MA'RUF
NPM : 0706174726
Tanda Tangan :



Tanggal : 7 Juli 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Ma'ruf
NPM : 0706174726
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul Tesis : Posisi Kesetaraan Asali Dalam Perjanjian Baku
Yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Rosa Agustina, S.H., M.H (.....)

Penguji : Suharnoko, S.H., MLI (.....)

Penguji : Abdul Salam, S.H., M.H. (.....)

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 07 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah Subhaanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa, Penguasa Alam Semesta yang selalu terjaga dan tidak pernah tidur, KepadaNya kami memohon ampunan dan pertolongan. Dan kami berlindung dari kejahatan jiwa kami dan dari buruknya amal-amal kami. Dengan karunia dan kehendakNya pula akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini, karena merupakan hal yang membutuhkan perjuangan yang sangat untuk dapat menyelesaikan seluruh studi secara umum dan tesis ini secara khusus.

Tesis ini sebetulnya kumpulan ide-ide yang mungkin telah dipikirkan orang lain sebelumnya, besar kemungkinan akan ada yang mengungkapkan secara lebih baik lagi. Berdasarkan *snow ball theory*, semakin digulirkan maka wacana akan semakin membesar. Penulis berharap agar nantinya ada penelitian-penelitian selanjutnya yang melanjutkan wacana posisi kesetaraan asali dalam pembuatan perjanjian baku, pengaturan-pengaturannya, bahkan secara umum pembenahan sistem hukum yang lebih baik.

Penulis sangat sadar akan lemahnya kemampuan dan keterbatasan penulis, sehingga dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi perbaikan dan penyempurnaan tesis ini. Mudah-mudahan dari yang sedikit ini dapat memberikan sumbangsih bagi pencerahan hukum, khususnya hukum perjanjian di Indonesia.

Tesis ini tidak akan berarti apa-apa tanpa adanya jasa beberapa orang yang tidak dapat dielakkan untuk tidak disebutkan namanya. Pertama dan yang terutama adalah ucapan terima kasih yang paling dalam dan khusus penulis persembahkan kepada Baba Niman Bin Ridin Alamarhum serta Ibu Sarmih Binti Nasar kedua orang tua yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan tanpa pamrih. Sebuah ucapan tidak akan mungkin mampu melingkupi rasa terima kasih penulis, namun penulis berharap agar tulisan ini dapat dijadikan simbol rasa hormat dan terima kasih yang telah mewariskan kepada penulis kecintaan akan ilmu pengetahuan. *Allahumma yubaarik fikumaa*. Begitupula kepada Bapak Mohammad Sidik serta Ibu Nurjannah kedua mertua

penulis atas dukungan dan do'anya agar anak-anaknya selalu sukses dalam studi, karir dan rumah tangga. Penulis tidak dapat membalas kebaikan dan keikhlasan mereka itu.

Yang juga tidak terlupakan adalah ucapan terima kasih kepada istriku Tuti Hasanah yang selalu menyala-nyalakan semangat penulis untuk menyelesaikan tesis ini, dan anak-anak penulis, Muhammad Zamzami Ma'ruf, Shofa Mujahidah Ma'ruf dan Marwah Adzkiah Ma'ruf, belahan jiwa penulis yang selalu memperkuat keteguhan hati penulis, sehingga mampu mengatasi kesulitan dan rintangan. Tanpa mereka tesis ini tidak akan pernah terselesaikan. Segala kehormatan yang penulis terima berkenaan dengan selesainya tesis ini adalah untuk mereka semata.

Tesis ini juga tidak dapat selesai tanpa bantuan Ibu Prof. Dr. Rosa Agustina, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang telah dengan sangat sabar membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, juga atas buku-buku yang telah dipinjamkannya kepada penulis. *I could never possibly have done this enormous work. I embrace you full of thanks.*

Ucapan terima terima kasih juga penulis haturkan kepada Bapak Abdul Salam, S.H., M.H., selaku Penguji ujian tesis penulis atas asahan teori dan analisisnya yang menarik, sehingga sangat membantu penulis dalam penyempurnaan tesis ini. Dengan alasan yang sama, penulis sampaikan pula terima kasih kepada Bapak Suharnoko, S.H., MLI., selaku penguji ujian tesis penulis, yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyempurnaan tesis ini.

Kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Indonesia Bapak Prof. Dr. Safri Nugraha, S.H., LL.M., Phd. dan Kepala Sub Program Magister Ibu Dr. Nurul Elmiyah, S.H., M.H., yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Rasa terima kasih juga disampaikan kepada seluruh Dosen Pengajar pada Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang telah membantu kelancaran penyelesaian studi penulis, tak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada para staf dan karyawan pada Sekretariat Program

Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia atas jasa-jasa mereka selama ini dalam pengurusan administrasi kemahasiswaan.

Akhirnya Secara khusus penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Wijonohadi, S.H., selaku Manager Legal Divisi Regional II Jakarta PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang telah memberikan dorongan semangat dan atas dukungannya yang luar biasa kepada penulis sebagai stafnya guna terselesaikannya tesis ini. Dengan alasan yang sama penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada rekan-rekan Penulis di Bagian Legal Bidang General Support Divisi Regional II Jakarta PT.. Telekomunikasi Indonesia Tbk., antara lain : Bapak Bimo Tedjo Laksito, S.H., Bapak Hartoyo, S.H., Bapak Harsono, S.H., M.H., Bapak Ir. H. Rukmito Hadi, S.H., M.H., Bapak Safrial, S.H., Bapak Sugeng, S.H., Bapak Sardjono, S.H., dan Bapak Tiyas Yudono, S.H.

Semoga Allah Subhaanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua.

Jakarta, 7 Juli 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ma'ruf
NPM : 0706174726
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Departemen : Pascasarjana Universitas Indonesia
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Posisi Kesetaraan Asali Dalam Perjanjian Baku Yang Dibuat
PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Juli 2009
Yang menyatakan



(Ma'ruf)

ABSTRAK

Nama : Ma'ruf
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul : Posisi Kesetaraan Asali Dalam Perjanjian Baku Yang Dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Sebagai sarana transaksi, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. menyediakan perjanjian baku. Perjanjian baku digunakan karena efektif dan efisien. Di sisi lain perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. tersebut menimbulkan persoalan baru karena tidak mempresentasikan posisi kesetaraan asali karena kekuatan tawar yang tidak seimbang antara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang memiliki kedudukan lebih kuat secara psikologis dan ekonomis dibandingkan dengan konsumen sebagai pengguna jasa. Menjadi permasalahan kemudian adalah adakah penerapan konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dan bagaimanakah implikasi hukum sebagai akibat tiadanya konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Penelitian yang dilakukan adalah yuridis normatif, yang diwujudkan dengan melakukan studi dokumentasi berbagai sumber hukum, bahan kepustakaan serta artikel yang relevan dengan pembahasan. Hasilnya kemudian dianalisa secara deskriptif komparatif untuk memperoleh gambaran bagaimana posisi kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Kata Kunci :
Kesetaraan asali, Perjanjian baku

ABSTRACT

Name : Ma'ruf
Study Program : Magister of Law Science
Title : Originally Position of Equality in Standard Contract Drawn By PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

As a means of its transaction, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. draws a standard contract. A standard contract is used because of its effectiveness and efficiency. On the other side, a standard contract made by PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. raises problems as it doesn't reflect originally position of equality because doesn't balanced bargaining position of PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. has a position which is psychologically and economically superior against its consumer as client. The issues to be addressed are there originally position of equality concepts in standard contract drawn by PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. and law implication there are not originally position of equality concepts in standard contract drawn by PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

There search is juridical normative, it conduct document study on sources of law, library materials, and articles relevant with the research topic. Then it analyses data in descriptive and qualitative manner in order to obtain a description about originally position of equality in standard contract drawn by PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Key word:
Originally position of equality, standard contract.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kelaziman yang mendasar dalam kegiatan usaha adalah kecenderungan melindungi kegiatan usaha yang dilakukan pelaku usaha dengan berbagai cara dan metode. Kecendrungan demikian tentu menghidupkan perilaku usaha yang mengesampingkan hak konsumen secara mendasar dan melenyapkan kebersamaan dalam berusaha (*business common*) serta mengabaikan posisi kesetaraan asali (*original position of equality*)¹.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur kegiatan usaha, khususnya Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 LN. No. 154, TLN. No. 3881 tentang Telekomunikasi tidak memberikan ruang cukup bagi para pelanggan jasa telekomunikasi untuk bersama-sama menerima hak dan kewajiban dasar setara dengan pelaku usahanya. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi memiliki kecenderungan melindungi kegiatan usaha yang dilakukan pelaku usaha dengan berbagai cara dan metode. Kecendrungan demikian tentu menghidupkan perilaku usaha yang mengesampingkan hak pelanggan secara mendasar dan melenyapkan konsep posisi kesetaraan asali para pihak di dalamnya.

Dalam interaksi ekonomi, kesetaraan asali hubungan ekonomi, dimaknai sebagai “kesepakatan posisi fundamental yang dicapai secara keadilan,”² khususnya dalam bentuk keadilan dan kesetaraan bagi para pihak dalam melakukan kontrak bisnis. Konsep posisi kesetaraan asali mewujudkan kebersamaan dalam berusaha (*business common*) yang cenderung akan mendorong para pihak melakukan kata sepakat dalam melakukan kontrak. Namun, pelaku usaha cenderung mengabaikan posisi kesetaraan asali para pihak dalam perjanjian baku dengan cara melemahkan kemampuan konsumen untuk

¹Lihat istilah tersebut dalam buku John Rawls, *A Theory of Justice* (Cambridge: Harvard University Press, 1971), Hlm. 19.

²*Ibid.*

mempertahankan haknya dalam perjanjian tersebut, sehingga pilihannya hanya menerima atau tidak sama sekali (*take it or leave it*).

Pelaku usaha yang mengabaikan posisi kesetaraan asli dilakukan dalam bentuk mencantumkan klausula baku, yang menghilangkan konsep kesepakatan usaha yang berbasiskan pada keadilan. Padahal, secara yuridis, perilaku tersebut dikategorikan melawan hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 LN. No. 42 tahun 1999, TLN. No. 3793 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut, secara tegas menyatakan larangan pembuatan klausula baku, khususnya yang sangat berisiko adalah dalam bentuk pencatuman klausula eksonerasi (*exemption clause*), yaitu:

“klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).”³

Adanya pencantuman demikian tentu melanggar asas pertanggungjawaban yang pada umumnya dibebankan pada pihak yang melakukan kegiatan. Selain itu, dalam hukum perjanjian, tidak dimungkinkan suatu pihak membebaskan kepada pihak lain yang bukan merupakan tanggung jawabnya. Dengan kata lain, secara hukum, tidak mungkin pihak yang dibebankan kewajiban, melimpahkan tanggung jawabnya kepada pihak yang menerima hak tersebut.

Dalam perjanjian yang memberikan sesuatu atau berbuat sesuatu, hak dan kewajiban para pihak selalu jelas dimuat. Ada tiga kondisi yang selalu diterapkan, yaitu *pertama*, aspek yang diperjanjikan berwujud kerja atau aktivitas. *Kedua*, kerja dan aktivitas tersebut akan menghasilkan sesuatu. *Ketiga*, hasil sesuatu yang kemudian akan diserahkan sebagai titik utama dalam materi muatan perikatan.⁴ Dengan perikatan demikian salah satu pihak memberikan harapan kepada pihak yang lain dalam peranannya untuk mewujudkan sesuatu sebagai hasil kerja dan aktivitasnya.

PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai Badan Usaha Milik Negara sebagaimana dimaksud Pasal 1 Undang-undang Nomor 19 tahun 2003 LN. No. 70 TLN. No. 4297 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah

³Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000), Hlm. 120.

⁴Adhar Zainy, *Perjanjian dan Perikatan* (Surabaya: Bina Baru, 1999), Hlm. 15.

perusahaan yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Dalam melaksanakan kegiatan ekonominya menganut prinsip-prinsip efisien dan efektif. *Efisien* diartikan oleh Syahmin⁵ sebagai pelayanan yang cepat terhadap kegiatan transaksi yang berfrekuensi tinggi, sedangkan *efektif* diartikan dengan memberikan kekuatan serta kepastian hukum.

Menurut Johanes Gunawan dalam Syahmin⁶, keseluruhan kondisi yang berkaitan dengan kegiatan transaksi, pada umumnya dituangkan di dalam suatu kontrak. Karena kegiatan transaksi dilakukan dengan frekuensi yang tinggi, maka dengan sendirinya frekuensi pembuatan kontrak atau perjanjian ini mendorong orang untuk memikirkan suatu bentuk kontrak yang dapat digunakan untuk melayani kegiatan transaksi secara efektif dan efisien. Bentuk kontrak atau perjanjian dimaksud dewasa ini dikenal sebagai perjanjian standar⁷.

Lebih lanjut Syahmin⁸ mengatakan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, maka isi dan syarat (*conditional*) kontrak standar harus ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis dalam bentuk formulir, kemudian digandakan dalam jumlah tertentu sesuai dengan kebutuhan. Formulir formulir tersebut kemudian ditawarkan kepada para konsumen secara massal, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi mereka satu dengan yang lain. Treitel⁹ mengatakan pengusaha dapat membuat naskah standar baik untuk mengecualikan atau membatasi kewajibannya demi kelancaran dan juga untuk mendefinisikan hak yang menguntungkan baginya.

Adanya klausula baku dalam bentuk klausula eksnonerasi pada dasarnya membuktikan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menolak penerapan kesetaraan asali, dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Hal ini dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan menyerahkan kepada pelanggan formulir perjanjian yang sudah secara sepihak disusun PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk untuk diterima oleh konsumen. Padahal sebagai

⁵ Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional* (Palembang : Penerbit UNSRI, 1999), Hlm. 35

⁶ Ibid.

⁷ Selain perjanjian standar, disebutkan secara berbeda oleh beberapa kalangan, penggunaan istilah yang lain, misalnya perjanjian baku, kontrak standar, kontrak baku serta pelbagai istilah lainnya. Istilah ini akan diseragamkan pada Bab Tinjauan Pustaka tulisan ini.

⁸ Syahmin, Op. Cit., Hlm 36.

⁹ Treitel, G.H., *The Law of Contract (9th Edition)*. London: Sweet and Maxwell. Hlm.196

suatu perjanjian, standar yang harus diperhatikan adalah : materinya yang merupakan substansi hukum yang berkaitan dengan tujuan perjanjian dan penggunaan bahasanya pada umumnya merupakan bahasa perjanjian dari segi hukum, khususnya hukum perdata yang disepakati para pihak dengan sadar.

Penerapan perjanjian sepihak tersebut disebut sebagai perjanjian baku (*Standardized contract*) yang merupakan;

“kontrak tertulis berupa formulir yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen (*take-it or leave-it contract*).”¹⁰

Penerapan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang ditujukan kepada konsumen, secara langsung maupun tidak langsung menyalahi konsep kesetaraan asali (*original position of equality*). Akibatnya, perjanjian yang telah distandar tersebut tidak mempunyai karakteristik sebagai perjanjian pada umumnya. Dengan format demikian, ada kemungkinan perjanjian baku yang dibuat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak dapat diklasifikasikan sebagai suatu perjanjian sebagaimana disyaratkan dalam Pasal 1320 KUHPperdata.

Perlu dipahami, diterapkannya perjanjian tersebut disebabkan persaingan usaha dan percepatan pelayanan bisnis membutuhkan usaha yang cepat. Dengan demikian, perilaku pelaku usaha sangat menyalahi ketentuan normatif, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengesampingkan konsep kesetaraan asali yang mendorong terwujudnya keadilan bagi para pihak. Berdasarkan realitas tersebut ada kekhawatiran tiadanya penerapan konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. akan mengesampingkan paradigma keadilan dalam berusaha. Dalam konteks perjanjian yang telah dibentuk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk ada kemungkinan tiadanya keadilan dan terwujudnya kesepakatan di mana “para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-

¹⁰Johannes Gunawan, “Tanggungjawab PT. Telkom sebagai Pelaku Usaha Jasa Menurut UUPK,” (Makalah dalam Pelatihan “Indonesian Business Law for Senior Leader & Manager” yang diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Airlangga dan PT Telkom Divre V Jawa Timur, 19 Juli 2004), hal. 4.

masing yang dilahirkan oleh para pihak dengan tiada paksaan, kekeliruan, dan penipuan.”¹¹

Dengan mendasarkan hal tersebut, penelitian ini akan diarahkan untuk mengkaji penerapan konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dikaitkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dibutuhkan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kesadaran hukum pelaku usaha telekomunikasi terhadap maksud dan manfaat konsep kesetaraan asali dalam kegiatan usahanya. Konsep tersebut pada dasarnya mengembangkan hubungan yang adil dan setara bagi para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, khususnya dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

Menurut Herlien¹² faktor-faktor yang dapat mengganggu keseimbangan perjanjian ialah: cara terbentuk perjanjian yang melibatkan pihak-pihak yang berkedudukan tidak setara dan/atau ketidaksetaraan prestasi-prestasi yang dijanjikan timbal balik. Pada prinsipnya dengan melandaskan diri pada asas-asas pokok hukum kontrak dan asas keseimbangan, faktor yang menentukan bukanlah kesetaraan prestasi yang diperjanjikan, melainkan kesetaraan para pihak,

1.2 Rumusan Masalah

Ada dua permasalahan yang ditanyakan dalam penelitian ini, khususnya yang ditujukan pada kemungkinan tiadanya kesadaran hukum pelaku usaha untuk menerapkan konsep kesetaraan asali dalam interaksi usahanya. Hal demikian tentu dapat merugikan hak konsumen pelanggan telekomunikasi yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Dengan kata lain, penelitian akan diarahkan pada penerapan konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk kepada calon pelanggannya.

Adapun dua permasalahan hukum yang perlu mendapat pembahasan lebih

¹¹*Ibid.*

¹² Herlien Budiono, Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia, Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-asas Wigati Indonesia, (Bandung; PT Citra Aditya Bakti, 2006) hal. 319

lanjut berkaitan dengan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yaitu:

1. adakah penerapan konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.?
2. apakah implikasi hukum sebagai akibat tiadanya konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, ada dua tujuan penelitian ini yang dimaksudkan untuk tujuan :

1. menguraikan ada tidaknya penerapan konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.;
2. mengemukakan implikasi hukum sebagai akibat tiadanya konsep kesetaraan asali dalam perjanjian perjanjian baku yang dibuat PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dimanfaatkan untuk menumbuhkan kesadaran akan pentingnya penerapan konsep kesetaraan asali dalam kaitannya dengan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Adanya penerapan kesetaraan asali sebagai kesetaraan dalam menentukan hak dan kewajiban yang adil dalam interaksi bisnis harus dapat diterima sebagai suatu keharusan publik. Selain itu, penelitian ini secara praktis realistik akan menjadi suatu data mengenai upaya bagi pelaku usaha dan praktisi hukum untuk menyadari adanya konsep kesetaraan asali yang memiliki nilai manfaat bagi keberlangsungan usaha dan jaminan kepastian hukum dalam berusaha.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kesetaraan asali (*original position of equality*) merupakan konsep yang dikemukakan oleh John Rawls yang merupakan refleksi bagian dari gagasan keadilan sebagai *fairness* atau teori keadilan yang menggeneralisasi dan mengangkat konsepsi tradisional mengenai kontrak sosial ke tingkatan abstraksi yang lebih tinggi. Keadilan adalah kebajikan utama dalam institusi sosial sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran manusia. Dalam interaksi bisnis, konsep kontrak bisnis harus pula merefleksikan keadilan yang menimbulkan kesetaraan dalam hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

Oleh karena itu, kegiatan bisnis, hukum ekonomi, dan institusi bisnis meskipun efisien dan rapi, harus direformasi atau bahkan dihapuskan jika tidak mengandung keadilan sebagai refleksi konsep kesetaraan asali. Tujuan kegiatan bisnis tidak lagi dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan dirinya sendiri, tetapi juga efektif diatur oleh konsepsi mengenai keadilan yang setara, yang cirinya:¹³

- (a) setiap orang menyadari adanya prinsip keadilan yang sama;
- (b) institusi bisnis yang ada sejalan dengan prinsip keadilan yang sama.

Subjek utama konsep Kesetaraan asali dalam kegiatan usaha adalah struktur dasar masyarakat konsumen atau cara lembaga usaha mendistribusikan hak dan kewajiban fundamental serta menentukan pembagian keuntungan dari kerja sama usaha. Keadilan sebagai *fairness* memandang berbagai pihak dalam situasi awal sebagai rasional dan sama-sama netral.¹⁴ Konsep ini pada dasarnya menjadi ciri aliran hukum dalam *modern trends in analytical and normative jurisprudence*.

Dalam memori penjelasan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas-asas yang relevan dalam pembangunan nasional, diantaranya adalah asas keadilan yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat diwujudkan secara maksimal dan memberikan

¹³Rawls, *op.cit.*, Hlm. 315.

¹⁴*Ibid.*, Hlm. 49.

kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil

Pada penelitian ini, kerangka konseptual akan memberikan gambaran keterkaitan antara konsepsi khusus yang akan diteliti. Oleh sebab itu, uraian dalam kerangka konseptual akan menjelaskan ruang lingkup fokus penelitian ini. Definisi yang dipergunakan sebagian besar berada pada lingkup ilmu hukum, khususnya hukum perjanjian.

1. Perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebut sebagai persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.¹⁵
2. Perjanjian baku (*Standardized contract*) merupakan, “kontrak tertulis berupa formulir yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen (*take-it or leave-it contract*).”¹⁶ Kontrak baku, atau apapun sebutannya mencakup pada bakunya model, rumusan, dan ukuran yang digunakan dalam kontrak tersebut.¹⁷
3. Kontrak baku yang terdapat dalam masyarakat dibedakan menjadi 4 (empat) jenis yaitu :
 - a. Kontrak baku sepihak yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam kontrak tersebut;
 - b. Kontrak baku timbal balik yang isinya ditentukan oleh kedua pihak. Kedua pihak lazimnya terkait dalam organisasi. Misalnya kontrak buruh kolektif;
 - c. Kontrak baku yang diterapkan pemerintah yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu. Misalnya berkaitan dengan hak atas tanah dalam bidang agraris;

¹⁵ R. Subekti, R Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jakarta; Pradnya Paramita, cet 24. 1994, pasal 1313

¹⁶ Johannes Gunawan, “Tanggungjawab PT. Telkom sebagai Pelaku Usaha Jasa Menurut UUPK,” (Makalah dalam Pelatihan “Indonesian Business Law for Senior Leader & Manager” yang diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Airlangga dan PT Telkom Divre V Jawa Timur, 19 Juli 2004), hal. 4.

¹⁷ Munir Fuady. Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis (Buku Kedua). Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2001. Hlm 75

- d. Kontrak baku yang ditentukan pada kalangan notaris atau advokat yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dan anggota masyarakat yang meminta jasanya.¹⁸
4. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁹
5. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁰
6. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum dan instansi pemerintah sebagaimana tersebut dalam formulir permohonan, yang terikat kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi.²¹
7. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah TELKOM sebuah perusahaan Penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi.²²

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan yuridis-normatif. Selain itu, penelitian ini merupakan penelitian evaluatif ditinjau dari bentuknya, disebabkan penelitian diarahkan untuk memberikan penilaian atas pembentukan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dalam kaitannya dengan konsep Kesetaraan asli.

Dengan mendasarkan diri pada tipe penelitian tersebut, data yang dipergunakan adalah data sekunder, yang meliputi bahan hukum primer, yaitu antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah buku

¹⁸ Mariam Darius Badruzaman, *Aneka Hukum*. Bandung : Penerbit Alumni, 1994 Hlm 49-50

¹⁹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 LN. No. 42 tahun 1999, TLN. No. 3793 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1

²⁰ *Ibid*

²¹ Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Nomor : KD.23/HK220/KNS-24/2006 tanggal 1 Maret 2006

²² *Ibid*.

dan tulisan ilmiah hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perjanjian. Di sisi lain, penggunaan bahan hukum tersier tidak digunakan dalam penelitian ini. Penggunaan data dan bahan hukum tersebut disebabkan penelitian hukum senantiasa harus didahului dengan penggunaan studi dokumen atau bahan pustaka. Dengan demikian, pengolahan, analisis, dan konstruksi data dilakukan dengan cara yuridis-kualitatif karena pembahasan akan mengkaji masalah yang ada dan dikemukakan analisisnya. Di samping menggunakan data sekunder, digunakan alat pengumpulan data wawancara, khususnya terhadap narasumber dan informan dengan melakukan wawancara mendalam.

Mengingat alat pengumpulan data sebagian besar merupakan studi dokumen, penyusunan akan dirangkaikan terlebih dahulu dengan teori, kemudian dilanjutkan dengan aspek analisis hukumnya. Dengan demikian, diharapkan penyajian hasil analisis data disampaikan dalam bentuk yang bersifat evaluatif-analitis dengan melakukan perbandingan hukum.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat lebih memberikan gambaran pada pokok permasalahan yang akan diuraikan pada bab-bab berikut, maka penulis menguraikan dalam penulisan ini dengan sistematika penulisan akan disampaikan dalam bentuk berikut ini :

Bab I Pendahuluan, berisi uraian tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan pembahasan secara teoretis Konsepsi Kesetaraan Asali dalam bab ini dimulai dengan pemaparan terhadap sistem hukum *Civil Law* dan *Common Law* kemudian dikemukakan definisi Kesetaraan Asali, khususnya yang dilanjutkan dengan pemaparan tentang perjanjian pada umumnya

Bab III konsepsi yuridis bentuk perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., dalam bab ini uraian bahasan akan diarahkan pada bentuk perjanjian baku dan kebebasan berkontrak, klausula baku, klausula eksonerasi dibandingkan dengan negara yang menganut sistem *civil law* dan negara yang

menganut sitem *common law* yang ditutu dengan dan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam mewujudkan keadilan berusaha..

Bab IV pengaruh konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai wujud penghormatan terhadap pelanggan yang beritikad baik, dalam bab ini dikaji perihal adanya kebebasan berkontrak dalam perjanjian baku yang dibuat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang kemungkinan mendapat pengaruh dari konsep Konsepsi Kesetaraan Asali, adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang di buat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, dan implikasi hukum pencantuman konsep Konsepsi Kesetaraan Asali terhadap hak konsumen dalam perjanjian baku yang di buat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Bab V Penutup, dalam bab ini dirumuskan kesimpulan dari hal-hal yang telah Penulis uraikan pada bab-bab terdahulu, yang merupakan jawaban dari permasalahan yang penulis sajikan pada sub pokok permasalahan pada bab I. Selanjutnya pada bab ini Penulis menyampaikan beberapa saran, dengan harapan dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya, para pembaca serta semua pihak yang berkompeten dalam hal ini pada umumnya.

BAB 2

KONSEP KESETARAAN ASALI DALAM PERJANJIAN

2.1. Sekilas Sistem *Civil Law* dan Sistem *Common Law*

Pemahaman latar belakang sistem hukum yang umumnya digunakan oleh negara-negara di dunia didahulukan karena beberapa alasan. *Pertama*, pemaparan latar belakang sistem hukum adalah *entry point* pembahasan pada Bab 4 tulisan ini. Walaupun secara sekilas diharapkan dapat menjadi dasar untuk memahami pendekatan sistem hukum yang dimaksud lebih lanjut. *Kedua*, pendekatan sistem hukum akan dijadikan sebagai perbandingan yang mendasari jawaban pada permasalahan tulisan ini. Pembahasan akan diformulasikan dalam bentuk perbandingan antara konsepsi kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dengan beberapa negara lain yang mewakili sistem hukum yang berbeda dengan sistem hukum di Indonesia.

Perbandingan hukum dapat memberikan gambaran atau pemahaman akan keadaan hukum Indonesia, yaitu: ¹

1. Menggambarkan sifat yang sebenarnya dari sistem hukum beserta lembaga-lembaga hukum Indonesia;
2. Memberikan gambaran mengenai perspektif keadaan hukum Indonesia;
3. Memperlihatkan keadaan perkembangan hukum, terutama dapat memberikan gambaran upaya perbaikan hukum.

Rene David & John E.C. Brierley dalam bukunya *Major Legal System of The World* membuat klasifikasi empat kelompok sistem hukum, yakni :

- a. *Romano Germanic (Civil Law)*;
- b. *Common Law (Anglo American Law)*
- c. *Socialist Law*;
- d. *Other Conception of Law*.²

¹ Wahyono Darmabrata, *Perbandingan Hukum Perdata*. (Jakarta: CV Gitama Jaya, 2003). Hlm. 74

² Djasain Saragih. "Sekilas Perbandingan Hukum Kontrak *Civil Law* dan *Common Law*". Peter Mahmud Marzuki dkk (ed). 1988. *Hukum Kontrak di Indonesia*. Tanpa tempat penerbit: Proyek ELIPS –Hukum Kontrak di Indonesia-. Hlm. 31

Pembahasan akan dititik beratkan pada sistem hukum yang secara kontemporer lebih konvensional dikenal, yaitu Sistem *Romano Germanic (Civil Law)* dan Sistem *Common Law*. Hal ini dilakukan karena kedua sistem hukum tersebut merupakan sistem hukum yang lebih banyak dianut diberbagai negara saat ini.

Alasan untuk tidak membahas *Socialist Law* dan *Other Conception of Law* adalah sebagai upaya pembatasan bahasan materi karena terbatasnya kemampuan penulis. Alasan lainnya adalah karena Indonesia tidak menganut *Socialist Law* dan *Other Conception of Law* dalam arti positif, sehingga bukan permasalahan yang penting untuk membandingkan pengaturan perjanjian baku pada sistem-sistem tersebut

2.1.1. Latar Belakang Sistem *Civil Law*

Secara umum sebutan yang tepat untuk sistem hukum yang dianut oleh kebanyakan negara-negara di Eropa adalah sistem *Romano Germanic (Civil Law)*. John Gilissen & Frits Gorle, mengatakan bahwa istilah *Civil Law* sendiri adalah istilah yang digunakan oleh bangsa Inggris untuk membedakan dengan sistem hukum mereka, yakni Sistem *Common Law*³. Lebih lanjut istilah *Civil Law* sendiri sangat dipengaruhi oleh nama hukum Romawi Kuno yang diterapkan oleh *Justinianus The Great I* (482 - 565), seorang Kaisar Romawi Timur, mengadakan kodifikasi hukum yang diselesaikan oleh Tribonianus yang dikenal dengan *Corpus Juris Civilis Justiniani* yang terdiri dari:

1. *Codex Constitutionum* yang berisi kumpulan sistematis ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan kaisar;
2. *Pandectae (Digesta)* yang berisi kumpulan pendapat-pendapat ahli hukum ternama yang terbesar dalam karangannya;
3. *Institutiones* yang merupakan tempat secara sistematis hukum Romawi dibentangkan; dan

³ Fredy Tengker. *Sejarah Hukum: suatu Pengantar* (Saduran dari buku *Historische Inleiding Tot het Recht* karya John Gilissen & Frits Gorle). (Bandung: PT Refika Aditama, 2005). Hlm. 137

4. *Novellae* yang berisi kumpulan ketentuan-ketentuan kaisar yang dikeluarkan setelah selesainya *Codex*.⁴

Sebutan lain yang juga lazim digunakan adalah Sistem Eropa Kontinental. Disebut Sistem Eropa Kontinental karena Sistem *Civil Law*, dianut oleh banyak negara di benua Eropa., namun dalam tulisan ini tidak akan digunakan istilah *Romano Germanic* atau Eropa Kontinental, tetapi akan digunakan istilah *Civil Law* secara konsisten.

Djasain Saragih⁵ mengatakan, awalnya landasan dasar dari Sistem *Civil Law* adalah *reception of Roman Law*. Pengertian *Reception of Roman Law* tidak hanya berarti karena wilayah-wilayah tersebut tunduk kepada kekuasaan Roma, tetapi juga karena wilayah-wilayah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung menerima hukum Roma. Dalam arti tidak keseluruhan negara yang menerima hukum Roma karena terjajah dan dipaksa untuk menganutnya, tetapi beberapa wilayah menganutnya karena kesukarelaan dari bangsanya.

Setelah Kekaisaran Romawi ditaklukan oleh Bangsa *Celt* (Suku bangsa asli Jerman yang gemar berperang –Lawrence M. Friedman⁶ menyebutnya sebagai bangsa Barbar-) hukum Romawi yang berlaku bercampur dengan hukum asli bangsa Jerman. Menurut Lawrence M. Friedman⁷ selama masa renaissance (kelahiran kembali), yakni sekitar Abad XIV – XVI, atau tepatnya tahun 1350 - 1600, ilmu pengetahuan hukum di Eropa terpesona oleh kekuatan dan keindahan hukum Romawi yang digali kembali. Hasilnya, hukum Romawi kembali bangkit. Hasil penggalian hukum Romawi adalah merupakan asimilasi antara hukum Romawi yang telah tercampur dengan hukum Jerman, yang kemudian disebut *Romano Germanic (Civil Law)*.

Ciri yang menjadi kekhasan Sistem *Civil Law* adalah norma hukum dirumuskan secara umum. Norma hukum dimaksudkan untuk menciptakan tertib dalam masyarakat, memberikan arahan kepada masyarakat mengenai bagaimana harus bertindak di dalam pergaulan kemasyarakatan mereka, menjalin hubungan

⁴ A.G Pringgodigdo & Hassan Shadily. *Ensiklopedi Umum*. (Yayasan Dana Buku Franklin Jakarta & Kanisius Yogyakarta; Jakarta, 1973) Hlm. 515

⁵ Djasain Saragih, *loc.cit.*

⁶ Wishnu Basuki (penerjemah). *Hukum Amerika: Sebuah Pengantar* -terjemahan buku *American Law: An Introduction 2nd Edition*, Karya Lawrence M. Friedman-. (Jakarta: PT. Tatanusa, 2001), Hlm.19

⁷ *Ibid.*, Hlm. 20

hukum antar sesamanya dalam mengatur kepentingan bersama. Norma hukum dirumuskan untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan dan disusun oleh pembuat undang-undang⁸.

Sudikno Mertokusumo⁹ menyebut norma sebagai kaidah hukum dalam arti sempit, yang diartikan sebagai peraturan hidup yang menentukan bagaimana manusia itu seyogyanya berperilaku, bersikap di dalam masyarakat agar kepentingannya dan kepentingan orang lain terlindungi.

Tujuan norma hukum secara umum,¹⁰ antara lain adalah :

1. Menciptakan efisiensi dan kesederhanaan
2. Mencakup sebanyak mungkin kepentingan masyarakat yang diatur di dalamnya
3. Mengikuti perkembangan jaman
4. Memberikan pegangan atau pedoman bagi penyelesaian perselisihan dimasa yang akan datang

Ciri Sistem *Civil Law* yang lain sebagaimana di jelaskan Lawrence M. Friedman¹¹ umunya adalah sistem yang dikodefikasi, dalam arti hukum dasar dituangkan dalam kitab undang-undang. Kitab undang-undang disahkan oleh parlemen nasional yang menyusun seluruh bidang hukum secara berurutan, logis dan komprehensif. Kitab undang-undang yang paling menonjol adalah kitab undang-undang hukum perdata (*Code Civil*) Prancis, atau yang dikenal dengan nama lain yakni *Napoleonic Code* yang lahir pada tahun 1804.

John Gilissen & Frits Gorle¹² menjelaskan bahwa penyebaran Sistem *Civil Law* terutama pada negara Perancis, Belanda, Belgia, Spanyol, dan Portugal. Sebagai akibat kolonialisasi, penyebaran juga terjadi di negara-negara Amerika Latin karena pengaruh (untuk tidak menggunakan kalimat karena dijajah) Spanyol dan Portugal, negara-negara di Benua Afrika karena pengaruh Belgia dan Portugal, Negara bagian Louisiana di Amerika Serikat dan Propinsi Quebec di Kanada karena pengaruh Perancis. Serta Indonesia dan Suriname karena pengaruh

⁸ Wahyono Darmabrata. *Perbandingan Hukum Perdata*. (Jakarta: CV Gitama Jaya, 2003) Hlm. 117

⁹ Sudikno Mertokusumo. *Penemuan Hukum, Sebuah Pengantar*. (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2004) Hlm. 4

¹⁰ Wahyono Darmabrata. *Op. cit.* Hlm.118

¹¹ Wishnu Basuki, *Loc Cit.*

¹² Fredy Tengker, *Op.Cit.* Hlm. 137-138

Belanda. Lebih lanjut dijelaskan bahwa Skotlandia, sebelum bergabung dengan persemaikuran Inggris Raya pada Tahun 1707, juga banyak mendapat pengaruh Sistem *Civil Law*. Negara-negara Eropa lainnya yang mendapat pengaruh Sistem *Civil Law* sebelum bergabung dengan Uni Soviet dan menerapkan hukum sosialis adalah Polandia, Republik Demokrasi Jerman, Hongaria, Cekoslovakia, Slovenia, Kroasia, Republik Slavia Selatan bagian Utara. Setelah jatuhnya rezim Komunis di Uni Soviet pada tahun 1989 negara-negara tersebut secara berangsur-angsur kembali ke tradisi hukum mereka yang erat hubungannya dengan tatanan Sistem *Civil Law*.

Berkembangnya Sistem *Civil Law* tidak mempengaruhi Bangsa Inggris dalam mempertahankan tatanan hukumnya. Bangsa Inggris menurut Lawrence M. Friedman¹³ tidak tergoa oleh keagungan Romawi, sistem lokal yang dipertahankan inilah yang disebut Sistem *Common Law*.

2.1.2. Latar Belakang Sistem *Common Law*

Sistem *Common Law* adalah sistem hukum yang telah berkembang dari peradilan raja di Inggris sejak akhir abad pertengahan, yakni sekitar abad ke 13 sampai dengan abad ke 16. Sistem *Common Law* secara mendasar memiliki karakteristik yang sangat berbeda dengan Sistem *Civil Law*, baik dari struktur, konsepsi hukum, maupun sumber hukumnya.

Pada umumnya Sistem *Common Law* dianut oleh negara-negara yang mempunyai garis keturunan dari Inggris yang lazim dikenal dengan Negara *Anglo Saxon*. Menurut literatur sejarah hukum, asal penamaan *Anglo Saxon* pertama kali digunakan setelah William *The Conqueror Of Normandy* (Prancis) mendarat di Inggris pada tahun 1066 dan berhasil menempatkan dirinya selaku penguasa tunggal di Inggris. Sebelum penaklukan tersebut tidak ada kekuasaan sentral di Inggris, dan hukum yang berlaku dan diterapkan pada waktu itu beraneka ragam hukum yang dinamakan hukum *Anglo Saxon* (campuran antara hukum Bangsa Germania, Bangsa Skandinavia -Negara negara Skandinavia adalah sebutan bagi

¹³ Wishnu Basuki. *Loc. Cit.*

negara-negara yang pernah ditaklukkan oleh Eric *The Red*, seorang berkebangsaan Norse. Wilayahnya meliputi Daratan Utara Eropa seperti Norwegia, Swedia, Finlandia, Denmark, Estonia, Latvia dan beberapa Negara lainnya).

Djasain Saragih¹⁴ menjelaskan bahwa awalnya hukum *Anglo Saxon* ini dibiarkan oleh William, sehingga hal ini mengakibatkan pencari keadilan menemui hakim yang berkeliling (*on circuit*). Tetapi secara berangsur-angsur William memusatkan urusan pengadilan pada peradilan raja yang dipusatkan di London (*Westminster*), dari sinilah kemudian berkembang *Common Law*.

John Gilissen & Frits Gorle¹⁵ menjelaskan bahwa sistem tersebar *Common Law* ke sejumlah wilayah yang pernah dikolonialisasi oleh Inggris seperti Irlandia, Amerika Serikat (kecuali Louisiana), Kanada (kecuali Quebec), Australia, Selandia Baru, Birma dan lain-lain. Dengan demikian hakekatnya sistem *Common Law* telah menjadi hukum persekutuan *English Speaking Nations*. Wahyono Darmabrata¹⁶ menambahkan bahwa beberapa negara meresepsi sistem *Common Law* tidak secara utuh, karena dilihat dari bertahannya kebudayaan dan hukum asli dari negara-negara tersebut, seperti yang terjadi di India dan Pakistan.

John Gilissen & Frits Gorle¹⁷ menerangkan bahwa ungkapan *Common Law* sendiri telah digunakan sejak abad ke 13 untuk menyebutkan hukum Inggris secara keseluruhan sebagai bentuk umum kebiasaan-kebiasan lokal yang berlaku di daerah-daerah. Selama beberapa abad, sebutan *Common Law* adalah *Commune Loy* (*Loi Commune*), karena ahli hukum Inggris sampai abad ke 18 mempergunakan bahasa hukum Perancis sebagai standar bahasa hukum mereka. Meskipun sejak tahun 1362 telah dibuat suatu aturan yang menerapkan bahwa peradilan pada pengadilan-pengadilan kerajaan harus berlangsung dengan memakai bahasa Inggris.

Common Law awalnya adalah *Judge Made Law*, yang bermakna suatu tatanan hukum dibentuk oleh peradilan hakim-hakim kerajaan dan dipertahankan berkat kekuasaan yang termaktub dalam putusan hakim, dan tidak bertumpu pada aturan-aturan hukum yang dibentuk oleh pembuat undang-undang, melainkan

¹⁴ Djasain Saragih. *Op. Cit.* Hlm 33

¹⁵ Fredy Tengker. *Op. Cit.* Hlm 138

¹⁶ Wahyono Darmabrata. *Op. Cit.* Hlm 96-97

¹⁷ Fredy Tengker. *Op. Cit.* Hlm 348

pada hukum yang ditemukan oleh para hakim pada saat dan kesempatan memeriksa perkara-perkara atau kasus-kasus konkret¹⁸. Dalam melaksanakan tugasnya, hakim mendasarkan pada kebiasaan, khususnya *General Immemorial Custom of The Realm*. John Gilissen & Frits Gorle¹⁹ mengatakan peradilan yang demikianlah yang dikenal dengan *Common Law Court*.

Seiring waktu, *Common Law Court* tidak memenuhi rasa keadilan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat berkeluh kesah kepada raja akan permasalahannya. Raja memberikan kewenangan kepada *chancellor* untuk menanggapi permasalahan masyarakat. *Chancellor* yang asalnya merupakan rohaniawan gereja adalah perpanjangan tangan raja untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh *Common Law Court*²⁰.

Perkembangan selanjutnya, mekanisme permohonan dilakukan langsung kepada *chancellor*. Maka untuk itu dibuatlah badan peradilan baru, yaitu *Court of Chancery* atau *Court of Equity*. Pembentukan pengadilan baru ini juga dilakukan dengan penunjukan hakim-hakim pengganti (*subordinate judge*), serta menciptakan pedoman atau konsep-konsep yang dijadikan standar untuk menerapkan *equity*. Dengan demikian struktur hukum Inggris terbentuk berdasarkan praktek dua badan peradilan tersebut. *Common Law* dikembangkan oleh *Common Law Court*, sedangkan *equity* dikembangkan oleh *Court of Equity* atau *Court of Chancellor*. *Equity* merupakan kumpulan norma-norma hukum berfungsi melengkapi, dan jika dianggap perlu mengadakan koreksi terhadap *Common Law* pada suatu saat di dalam penerapan norma-norma hukumnya ternyata memperlihatkan kekurangan-kekurangan dalam praktek pelaksanaannya²¹.

Secara mendasar, apabila peradilan *Common Law* tidak menampung kebutuhan keadilan masyarakat, maka raja dapat mengintervensi peradilan tersebut, yang secara teknis dilaksanakan oleh pejabat yang disebut dengan *chancellor*, yang tugasnya bukan untuk menciptakan hukum baru atau untuk

¹⁸ *Ibid.* Hlm 138

¹⁹ *Ibid.* Hlm.357

²⁰ Emmy Pangaribuan Simanjuntak. *Common Law and Equity*. Penataran Dasar Hukum Perdata/ Dagang. Yogyakarta, 16-28 November/ 30 November-12 Desember 1992) Hlm. 2

²¹ *Ibid.* Hlm. 3

mengubah *Common Law*, akan tetapi untuk menyempurnakan dan memperbaiki suatu keadaan agar hukum dan keadilan dapat ditegakkan.

Perumusan norma hukum pada sistem *Common Law* pada dasarnya bersifat konkret, dalam arti mengutamakan penyelesaian secara konkret, bersifat kasuistis-insidental, tidak diorientasikan untuk masa depan, melainkan terfokus dengan penyelesaian sengketa yang terjadi, serta tidak bermaksud memberikan pengaturan umum bagi tingkah laku manusia dalam pergaulan kemasyarakatan seperti apa yang diatur pada sistem *Civil Law*. Menurut Wahyono Darmabrata²² hal ini terjadi karena pada dasarnya fungsi norma hukum adalah untuk memberikan penyelesaian antar individu.

Keunikan sistem *Common Law* adalah badan yudikatif lebih dominan dibandingkan dengan badan eksekutif dan legislatif dalam pembentukan hukum. Putusan pengadilan yang telah ada sebelumnya senantiasa sangat bermanfaat dalam proses penyelesaian sengketa selanjutnya, atau secara hukum dikenal dengan adagium *The Binding Force of Precedent* dimana hakim menerapkan prinsip *stare decisis* (keeping the past decision, sebuah prinsip yang menerapkan apa yang telah diputuskan sebelumnya; menjunjung tinggi putusan-putusan pengadilan²³). Dengan melakukan *argumentum per analogian*, yakni suatu metoda penemuan hukum yang mengandalkan persamaan dengan sebuah peristiwa serupa, pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu sengketa dapat mendalilkan putusan pengadilan yang sebelumnya sebagai dasar penyelesaian sengketa yang dihadapinya. Dan ketika putusan pengadilan telah berkekuatan hukum tetap (*in kracht*), maka hukum baru telah tercipta tanpa ada campur tangan dari badan eksekutif maupun badan legislatif.

Berdasarkan keadaan tersebut, maka catatan-catatan akan putusan pengadilan sangat penting. Sejak tahun 1292 telah disimpan catatan atas putusan pengadilan *Westminster* dalam *Year Book*. Sejak abad ke 16 dijumpai pula *Law Report* yang dicetak, saat ini menjadi dokumen terpenting bagi kehakiman dan advokat.

Selain apa yang disebutkan di atas, selama abad-abad ke 19 dan abad ke 20 dalam sistem *Common Law* juga dilengkapi dengan atau peraturan perundang-

²² Wahyono Darmabrata. *Op. cit.* Hlm.96

²³ Simanjuntak, *Op Cit.* Hlm. 4

undangan yang dibuat oleh pembuat undang-undang, bahkan peraturan perundang-undangan tersebut menjadi suatu sumber hukum penting. Saat ini ungkapan *Common Law* sering digunakan sebagai manifestasi keseluruhan untuk menyatakan perangkat aturan-aturan yang berlaku di Inggris, tanpa membedakan apakah hal-hal tersebut berasal dari *Common Law*, *Court of Equity* atau *Court of Chancellor*, maupun *Statute Law*.

Demikian sekilas pemaparan berkaitan dengan latar belakang sistem *Civil Law* dan sistem *Common Law*. sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, pemaparan di atas dimaksudkan sebagai pengantar. Sebuah pemaparan yang sulit untuk tidak dipaparkan karena merupakan pengantar sistem hukum yang akan dijadikan perbandingan pada BAB 4 kelak. Uraian-uraian berikut dibawah akan lebih memaparkan pada teori-teori yang akan dijadikan dasar analisis pembahasan pada BAB 4.

2.2. Konsepsi Posisi Kesetaraan Asali

Posisi kesetaraan asali (*original position of equality*) merupakan konsep yang dikemukakan oleh John Rawls yang merupakan refleksi bagian dari gagasan keadilan sebagai *fairness* atau teori keadilan yang menggeneralisasi dan mengangkat konsepsi tradisional mengenai kontrak sosial ke tingkatan abstraksi yang lebih tinggi. Keadilan adalah kebajikan utama dalam institusi sosial sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran manusia. Dalam interaksi bisnis, konsep kontrak bisnis harus pula merefleksikan keadilan yang menimbulkan kesetaraan dalam hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

Posisi asali adalah *status quo* awal yang menegaskan bahwa kesepakatan fundamental yang dicapai adalah fair. Fakta ini melahirkan istilah “keadilan sebagai *fairness*”.²⁴ Berbagai pihak diposisi asali adalah sama. Yakni semua orang punya hak yang sama dalam prosedur memilih prinsip; setiap orang bisa

²⁴ John Rawls, *Teori Keadilan, Dasar-Dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara* (terjemahan Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, Pustaka Pelajar; Yogyakarta, 2006) Hlm.19.

mengajukan usulan, menyampaikan penalaran atas permintaan mereka, dan lain-lain. Tujuan dari syarat-syarat ini jelas untuk mempresentasikan kesetaraan antara manusia sebagai makhluk moral, sebagai makhluk yang memiliki konsepsi mengenai kebajikan mereka dan memiliki rasa keadilan. Dasar dari kesetaraan adalah kesamaan dalam dua hal tersebut.²⁵

Dalam interaksi ekonomi, kesetaraan asali hubungan ekonomi, dimaknai sebagai “kesepakatan posisi fundamental yang dicapai secara keadilan,”²⁶ khususnya dalam bentuk keadilan dan kesetaraan bagi para pihak dalam melakukan kontrak bisnis. Konsep posisi kesetaraan asali mewujudkan kebersamaan dalam berusaha (*business common*) yang cenderung akan mendorong para pihak melakukan kata sepakat dalam melakukan kontrak. Namun, pelaku usaha cenderung mengabaikan posisi kesetaraan asali para pihak dalam perjanjian baku dengan cara melemahkan kemampuan konsumen untuk mempertahankan haknya dalam perjanjian tersebut, sehingga pilihannya hanya menerima atau tidak sama sekali (*take it or leave it*).

Oleh karena itu, kegiatan bisnis, hukum ekonomi, dan institusi bisnis meskipun efisien dan rapi, harus direformasi atau bahkan dihapuskan jika tidak mengandung keadilan sebagai refleksi konsep kesetaraan asali. Tujuan kegiatan bisnis tidak lagi dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan dirinya sendiri, tetapi juga efektif diatur oleh konsepsi mengenai keadilan yang setara, yang cirinya :²⁷

- (a) setiap orang menyadari adanya prinsip keadilan yang sama;
- (b) institusi bisnis yang ada umumnya sejalan dengan prinsip keadilan yang sama.

Subjek utama konsep Kesetaraan asali dalam kegiatan usaha adalah struktur dasar masyarakat konsumen atau cara lembaga usaha mendistribusikan hak dan kewajiban fundamental serta menentukan pembagian keuntungan dari kerja sama usaha. Keadilan sebagai *fairness* memandang berbagai pihak dalam situasi awal sebagai rasional dan sama-sama netral.²⁸

²⁵ *Ibid.* Hlm. 21-22

²⁶ *Ibid.* Hlm. 19.

²⁷ *Ibid.* Hlm.15.

²⁸ *Ibid.*, Hlm. 49.

Dalam memori penjelasan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas-asas yang relevan dalam pembangunan nasional, diantaranya adalah asas keadilan yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil

2.2.1 Kesetaraan para pihak

Dalam perjanjian timbal balik kualitas dari prestasi yang diperjanjikan timbal balik (ditempatkan dalam konteks penilaian subyektif secara bertimbal balik) akan dijustifikasi oleh tertib hukum. Kendatipun demikian, perjanjian harus segera “ditolak”, seketika tampak bahwa kedudukan faktual salah satu pihak terhadap pihak lainnya adalah lebih kuat dan kedudukan tidak seimbang ini dapat mempengaruhi cakupan muatan isi maupun maksud dan tujuan perjanjian. akibat ketidaksetaraan prestasi dalam perjanjian bertimbal balik adalah ketidakseimbangan. Jika kedudukan lebih kuat tersebut berpengaruh terhadap perhubungan prestasi satu dengan lainnya, dan hal mana mengacaukan keseimbangan dalam perjanjian, hal ini bagi pihak yang dirugikan akan merupakan alasan untuk mengajukan tuntutan bagi ketidakabsahan perjanjian. Sepanjang prestasi yang diperjanjikan bertimbal balik mengandaikan kesetaraan, maka bila terjadi ketidak seimbangan, perhatian akan diberikan terhadap kesetaraan yang terkait pada cara bagaimana perjanjian terbentuk, dan tidak pada hasil akhir dari prestasi yang ditawarkan secara bertimbal balik.²⁹

Faktor-faktor yang dapat mengganggu keseimbangan perjanjian ialah : cara terbentuk perjanjian yang melibatkan pihak-pihak yang berkedudukan tidak setara dan/ atau ketidaksetaraan prestasi-prestai yang dijanjikan timbal balik. Pada prinsipnya, dengan melandaskan diri pada asas-asas pokok hukum kontrak dan asas keseimbangan, faktor yang menentukan bukanlah kesetaraan prestasi yang

²⁹ Herlien Budiono. *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia* (Bandung; PT. Citra Aditya Bakti, 2006) Hlm. 318-319

diperjanjikan, melainkan kesetaraan para pihak, yakni jika keadilan pertukaran perjanjianlah yang hendak dijunjung tinggi.³⁰

selanjutnya menurut Herlien³¹ Jika para pihak berada dalam situasi normal dan melalui janji-janji yang mereka ajukan membentuk perjanjian, pihak pihak tersebut dalam perundingan dapat menetapkan sendiri prestasi masing-masing pihak. Tentunya perbuatan hukum demikian jangan berbentuk perbuatan hukum yang melawan undang-undang, kesusilaan yang baik, atau ketertiban umum. Para pihak sepenuhnya bebas mencari keuntungan sendiri, asalkan tidak memunculkan situasi yang tidak dapat ditenggang oleh para pihak. posisi tawar yang setara mengakibatkan para pihak berada dalam posisi yang kurang lebih seimbang. Bila keadaannya seimbang, tidak seorangpun akan merasa dirugikan.

Sebagai pilihan penulis dari pemaparan penggunaan istilah kesetaraan dan keseimbangan, istilah yang selanjutnya digunakan penulis dalam tulisan ini adalah kata kesetaraan

2.3. Kontrak dan Perjanjian

Literatur-literatur hukum perdata telah dengan jelas mendefinisikan terminologi hukum sebagai definisi kerja hukum perdata. Tanpa ingin memperpanjang penjelasan terminologi perikatan, perjanjian dan kontrak, penulis akan menekankan pada pemaparan definisi perjanjian dan kontrak, karena penggunaan istilah keduanya saling tumpang tindih antara satu dengan lainnya.

2.3.1. Pengertian Kontrak

Kata kontrak umumnya digunakan dalam literatur-literatur yang menggunakan Bahasa Inggris, yakni diambil dari kata *contract*. Corbin³² mengatakan “*a very common definition of contract is a promise enforceable at*

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.* Hlm. 322-323

³² Arthur Linton Corbin. *Corbin on Contracts -one volume Edition-* (West Publishing CO; ST Paul Minnesota, 1952) Hlm. 5

Law directly or indirectly -definisi yang paling umum dari kontrak adalah janji yang diatur berdasarkan hukum baik secara langsung maupun tidak langsung”. Sedangkan menurut Henry Campbell Black dalam Munir Fuady³³ adalah kesepakatan yang diperjanjikan (*Promissory agreement*) diantara dua atau lebih pihak untuk dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum.

Kata kontrak juga ditemukan dalam literatur-literatur Belanda. Menurut Soedjono Dirjosisworo³⁴ kaum yuris belanda masa kini pada umumnya mempergunakan kata *contract* sebagai sinonim perjanjian atau *overeenkomst*. Hanya saja, mereka *contract* sebagai persetujuan yang melahirkan perikatan atau persetujuan obligatoir.

Khazanah Hukum Indonesia menyebutkan terminology kontrak di dalam Bab II Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya dalam tulisan ini akan disebut dengan KUH Perdata, agar lebih praktis) “Tentang Perikatan-perikatan Yang Dilahirkan dari Kontrak atau Perjanjian”. Hanya saja Bab II Buku III KUH Perdata tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai apakah yang dimaksud dengan kontrak. Berdasarkan penggunaan metode penemuan hukum, Soedikno Mertokusumo³⁵ menyatakan bahwa kontrak adalah perjanjian obligatoir, karena keseluruhan aturan-aturan dalam Bab II Buku III KUH Perdata mengatur mengenai perjanjian obligatoir.

Pendapat Sudikno Mertokusumo tersebut juga lebih tepat digunakan dibandingkan dengan pendapat Subekti³⁶ bahwa “Perkataan kontrak lebih sempit karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan tertulis”, pendapat Subekti murni sebagai doktrin (pendapat ahli hukum).

Pendapat tersebut juga dikuatkan dengan pengertian *contract* sebagaimana yang dijelaskan dalam *Indonesisch – Nederlands Juridisch*

³³ Munir Fuady. *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis* -Buku Satu- (PT Citra Aditya Bakti; Bandung, 2001) Hlm.4

³⁴ Soedjono Dirjosisworo. *Kontrak Bisnis -Menurut Sistem Civil Law, Common Law dan praktek Dagang Internasional-*, (Mandar Maju; Bandung, 2003) Hlm.65

³⁵ Sudikno Mertokusumo. *Penemuan Hukum, Sebuah Pengantar* (Penerbit Liberty; Yogyakarta, 2004) Hlm. 49

³⁶ R Subekti. *Hukum Perjanjian* -cetakan XII- (PT Intermedia; Jakarta, 1990) Hlm. 1

Wordenboek – Kamus Hukum Indonesia Belanda³⁷ yang berarti *obligatoire overeenkomst* (perjanjian obligatoir). Mariam Darus Badruzaman³⁸ menjelaskan lebih rinci mengenai makna perjanjian obligatoir adalah perjanjian dimana pihak-pihak sepakat mengikatkan diri untuk melakukan prestasi kepada pihak lain, yang diikuti dengan pelaksanaan prestasi tersebut.

2.3.2. Pengertian Perjanjian

Pasal 1313 KUH Perdata mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Definisi yang terdapat dalam ketentuan KUH Perdata tersebut tidaklah lengkap. Mariam Darus Badruzaman³⁹ mengatakan bahwa :

Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal yang mengenai perjanjian kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan keluarga. Yang menimbulkan perjanjian juga, namun istimewa sifatnya, karena dikuasai oleh ketentuan-ketentuan tersendiri, sehingga Buku III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku terhadapnya, juga mencakup perbuatan melawan ketentuan-ketentuan hukum, sedang perbuatan melawan hukum ini tidak ada persetujuan.

Definisi yang menurut penulis cukup lengkap adalah definisi yang diungkapkan oleh Rutten sebagaimana dijelaskan dalam buku Purwahid Patrik⁴⁰, karena mempresentasikan unsur-unsur perjanjian yang relatif lengkap, yakni :

Perbuatan hukum yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada, tergantung dari persesuaian pernyataan kehendak dua atau lebih orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum demi kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan dan atas beban masing-masing pihak secara timbal balik.

³⁷ Tanpa Pemulis. *Indonesisch – Nederlands Juridisch Wordenboek -Hukum Perikatan/ verbintenissenrecht-* (Center for International Legal Cooperation; Leiden. 1999) Hlm. 35

³⁸ Mariam Darus Badruzaman. *Kompilasi Hukum Perikatan* (PT Citra Aditya Bakti; Bandung, 2001) Hlm. 67-68

³⁹ Mariam Darus Badruzaman. “*Kerangka Dasar Hukum Perjanjian (Kontrak)*”. Peter Mahmud Marzuki dkk (ed) 1998. i. Tanpa tempat penerbit: Proyek ELIPS –Hukum Kontrak di Indonesia. Hlm. 14-15

⁴⁰ Purwahid Patrik. *Dasar-dasar Hukum Perikatan* (Mandar maju; Bandung, 1994) Hlm.46

Setelah membaca beberapa literatur penulis mendapati kenyataan yang menarik berkaitan dengan penggunaan istilah perjanjian dan kontrak pada kalangan penulis di Indonesia. Penggunaan antara kedua kata tersebut kadang saling tumpang tindih antara satu dengan yang lainnya, hal tersebut membuat suatu pola penggunaan kata perjanjian dengan kontrak.

Apabila kata perjanjian digunakan secara bersamaan dengan kata kontrak (misalnya: perjanjian dan kontrak), maka dalam hal ini perjanjian dan kontrak merupakan dua istilah yang berbeda. Tetapi apabila kata perjanjian dan kontrak digunakan secara terpisah (misalnya: perjanjian berlangganan, kontak kerja), maka kadang kata perjanjian mencakup pengertian kata kontrak dan kata kontrak mencakup pengertian kata perjanjian.

terlepas dari pelbagai perbedaan penggunaan kata kontrak diatas, mengutip perkataan Corbin⁴¹ bahwa *“no definitions ever be the one and only correct definitions* -tidak ada definisi yang dapat dijadikan sebagai satu-satunya definisi yang benar-“ lebih lanjut menurut Corbin *“the term (contract) has been defined in a good many different ways. Definitions have been constructed by almost all writers on law and in many thousands of judicial opinions* -terminologi perjanjian telah didefinisikan dengan berbagai macam cara. Definisi-definisi tersebut telah dikonstruksikan oleh hampir seluruh penulis-penulis hukum dan dalam ribuan opini ahli hukum”.

Sebagai pilihan penulis dari pemaparan penggunaan istilah-istilah diatas, istilah yang selanjutnya digunakan penulis dalam tulisan ini (tanpa maksud mengurangi makna istilah yang lain yang digunakan oleh penulis lain dalam berbagai tulisan yang menggunakan kata kontrak) adalah kata perjanjian

Penulis membatasi pemaparan hanya pada penggunaan istilah, dan tidak melanjutkan untuk membahas sisi-sisi lain dari perjanjian secara meluas, pertama sebagai pembatasan materi agar tidak terlalu melebar, kedua karena hal-hal khusus yang relevan yang digunakan dalam analisis akan dipaparkan dalam bab berikutnya. dalam pemaparan berikut selain memaparkan kilasan perjanjian baku

⁴¹ Arthur Linton Corbin, *Op. Cit.* Hlm. 4

yang ada di Belanda, Inggris dan Amerika Serikat, sedikit banyaknya akan terungkap bagaimana permasalahan perjanjian baku yang ada di Indonesia.

2.3.2.1. Asas-asas dalam Perjanjian

Perjanjian secara yuridis memiliki asas-asas hukum yang dikenal secara luas hingga saat ini, terjadinya dengan berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak yang di dalam KUHPerdara diatur dalam Pasal 1338 ayat (1). Pihak-pihak bebas memperjanjikan apapun juga asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan atau ketertiban umum, sehingga hal yang diperjanjikan secara sah itu dapat mengikat selayaknya undang-undang.

Perjanjian yang berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak ini dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan seimbang dan di antara keduanya berusaha untuk mencapai kesepakatan dengan melalui proses negosiasi di antara mereka. Akan tetapi, dewasa ini terdapat kecenderungan yang memperlihatkan banyak perjanjian dalam transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang seimbang, tetapi dengan mempersiapkan perjanjian baku.⁴²

Dengan demikian, jelas asas dalam perjanjian yang paling utama adalah adanya kebebasan yang memungkinkan perjanjian disusun atas konsep janji-janji tertulis, dengan membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam jumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu dengan maksud hak dan kewajiban yang terang. Dalam penerapan asas kebebasan berkontrak jelas klausula perjanjian merupakan konsep yang dapat diubah sesuai dengan hakikat kesepakatan yang dibangun dalam perjanjian, sehingga isi dan klausula perjanjian mengikuti kesejatan perjanjian itu sendiri.⁴³ Pemahaman mengenai kebebasan berkontrak menurut Mariam Darus Badruzaman hakikatnya menunjukkan secara teoritis yuridis kebebasan berkontrak harus juga memenuhi elemen dalam Pasal

⁴²Lihat Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, Hlm. 81.

⁴³Wirawan Kartono, *Aspek-aspek Kebebasan Berkontrak dalam Hukum*, Ghanea Press, Jakarta 2001, Hlm. 43.

1320 jo Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota, yaitu khususnya mengutarakan kehendak untuk menentukan isi perjanjian.⁴⁴

Dengan demikian, asas kebebasan berkontrak hakikatnya adalah adanya kesempatan dan kemauan para pihak yang didasarkan pada kehendak yang bebas, sehingga memungkinkan para pihak merumuskan isi perjanjian di mana jika salah satu pihak tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang diajukan, dapat menawar isi perjanjian dengan kesepakatan yang ada. Secara teoretis yuridis, proses terbentuknya dan penyusunan perjanjian telah memenuhi Pasal 1320 jo 1338 (1) KUHPerdota. Dengan demikian, kebebasan berkontrak memberikan kekuatan terhadap makna kesepakatan, sehingga para pihak dapat melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya karena telah disepakati dengan sah.

Ada dua ciri perjanjian yang disusun atas kebebasan berkontrak, yaitu (1) perjanjian yang isinya ditentukan oleh para pihak dalam perjanjian dengan kehendak yang bebas, di mana tidak ada pihak yang posisi kuat menentukan perjanjian dan (2) perjanjian yang konsepnya sejak semula belum disusun karena diawali dengan proses negosiasi terlebih dahulu dengan menetapkan hak dan kewajibannya terlebih dahulu. Kebebasan berkontrak dalam konsep hukum perjanjian memiliki keterkaitan dengan keleluasaan dalam proses perumusan isi perjanjian, sepanjang tidak melanggar hukum dan norma dalam masyarakat. Dengan demikian, kebebasan berkontrak sebagai suatu asas hakikatnya memberikan kemudahan kepada para pihak untuk menjalin relasi, baik untuk menyatukan kepentingan dan menyamakan alasan merumuskan isi perjanjian, sehingga para pihak dapat menentukan perjanjian sebagaimana mestinya. Dengan demikian, perjanjian layak disebut sebagai hukum atau undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (*treaty is law for people for binding it*). Hal ini yang berarti idealnya perjanjian menciptakan kesepakatan, kepastian, dan kerigidan hukum bagi para pihak yang menjalankannya.⁴⁵

Kebebasan dalam membentuk perjanjian yang lahir dari kesepakatan tidak memiliki materi muatannya yang terbatas sepanjang tidak melanggar norma yang

⁴⁴Mariam Darius Badruzaman, *Beberapa Masalah dalam Perjanjian Kredit Bank dengan Jaminan Hypotek serta Hambatan-hambatan dalam Praktek di Medan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, Hlm. 97.

⁴⁵Wirawan Kartono, *op. cit.*, Hlm. 36.

ada. Namun, penyusunan perjanjian selayaknya tunduk pada syarat sahnya perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara. Asas kebebasan berkontrak hakikatnya menunjukkan materi muatan perjanjian dan implementasinya dapat dijalankan sebagaimana mestinya sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Berdasarkan asumsi perikatan dilahirkan oleh perjanjian dan undang-undang, sudah sewajarnya jika dalam perumusan materi muatannya berpedoman pada kedua aspek tersebut. Namun, keterikatan pada dua aspek tersebut tidak menjadikan perikatan yang dibentuk menjadi tidak bebas dan kaku. Sebab, adanya perikatan yang bersumber pada perjanjian menunjukkan adanya kebebasan dalam membentuk materi muatan perikatan.⁴⁶ Adapun perjanjian yang menjadi sumber perikatan lazimnya berbentuk perjanjian obligatoir, yaitu “bahwa dengan ditutupnya perjanjian itu pada dasarnya baru melahirkan perikatan-perikatan saja, dalam arti bahwa hak atas objek perjanjian belum beralih; untuk peralihan tersebut masih diperlukan adanya levering/penyerahan.”⁴⁷ Memang kondisi demikian menjadi suatu dasar perjanjian melahirkan perikatan karena memang perjanjian seringkali (bahkan sebagian besar) melahirkan sekelompok perjanjian.

Perkembangan dewasa ini menunjukkan hampir seluruh perikatan bersumberkan pada perjanjian disebabkan perikatan lebih mengandung kemerdekaan bagi para pihak untuk menentukan rumusannya. Di samping itu, materi muatannya terus meluas seiring dengan perkembangan zaman, sehingga “dipandang sebagai suatu kebenaran yang mau tidak mau harus diwujudkan sebagai salah satu fondasi hukum bagi para pihak yang membuatnya.”⁴⁸

Akan tetapi, kebebasan yang berlebihan terhadap perumusan materi muatan perjanjian justru dikhawatirkan memperlemah dan mengesampingkan peraturan perundang-undangan yang telah ada. Akibatnya, posisi perikatan menjadi terlalu superior di hadapan peraturan perundang-undangan yang dibentuk lembaga formal negara. Dengan alasan itulah, suatu perikatan yang berdasarkan perjanjian akan menjadi “alat legitimasi bagi para pihak untuk menekan dan

⁴⁶Perjanjian adalah “suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.” Hal ini berarti para pihak dapat menentukan materi muatan perikatan berdasarkan kesepakatannya masing-masing.

⁴⁷J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 38.

⁴⁸Wirawan Kartono, *op.cit.*, Hlm. 9.

menyimpang dari hukum normatif dan norma sosial kemasyarakatan.”⁴⁹ Hal ini tentu merupakan kekurangan dari perikatan yang hanya bersandarkan pada perjanjian yang “menekankan kebebasan dalam menentukan materi muatannya, sehingga kemungkinan akan memarjinalisasi peranan peraturan perundang-undangan formal.”⁵⁰

Sementara itu, perikatan yang bersumberkan pada undang-undang maksudnya adalah:

“...perikatan antara orang/pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, tanpa orang-orang yang bersangkutan menghendaknya atau lebih tepat, tanpa memperhitungkan kehendak mereka. Bahkan bisa saja terjadi, bahwa perikatan timbul tanpa orang-orang/para pihak melakukan suatu perbuatan tertentu; perikatan bisa lahir karena kedua pihak berada dalam keadaan tertentu atau mempunyai kedudukan tertentu.”⁵¹

Hal itu berarti materi muatan perikatan dapat dilakukan dan didasarkan menurut undang-undang. Hal ini menjelaskan ketentuan kedudukan para pihak di dalamnya dan menentukan hak dan kewajibannya, artinya materi muatannya tidak terlepas dari pengaruh kebijakan undang-undang yang dibentuk negara. Selain itu, perikatan yang dibentuk tidak terlepas dari pengaruh politik hukum pembentuk undang-undang, termasuk di dalamnya kemungkinan adanya *vested interest*.⁵² Namun, berkaitan dengan itu, tetap harus ada jaminan kebebasan dalam undang-undang yang menjadi sumber perikatan agar para pihak dalam menjalankan kewajibannya tidak ditentukan cara dan metodenya. Hal ini perlu dilakukan agar jangan sampai undang-undang tersebut membatasi atau mengurangi kebebasan bagi para pihak dalam menentukan cara pelaksanaannya.

Sementara itu, mengenai materi muatan perikatan pada dasarnya menurut Pasal 1234 KUHPerdara berisi, yaitu memberikan sesuatu, melakukan/berbuat sesuatu, dan untuk tidak melakukan sesuatu. Adanya tiga hal materi muatan perikatan itu didasarkan atas pengelompokan dalam Buku III KUHPerdara yang mengatur asas-asas materi muatan perikatan. Adanya pengaturan itu juga

⁴⁹ *Ibid.*, Hlm. 10.

⁵⁰ *Ibid.*, Hlm. 11.

⁵¹ J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 40.

⁵² Wirawan Kartono, *op.cit.*, Hlm. 6.

memudahkan hakim untuk menentukan pertimbangan hukum melalui Buku III KUHPerdara yang menciptakan implikasi hukum yang luas. Akan tetapi, hakim juga perlu memperhatikan aspek kebebasan para pihak dalam membentuk perikatan karena diakui juga sebagai produk hukum, sehingga karakternya dimungkinkan sangat ditentukan atau diwarnai oleh para pihak yang melahirkannya. Dengan kata lain, hakim tetap harus membuka diri terhadap kebebasan dalam membentuk perikatan, dengan memperhatikan kompetensi KUHPerdara dalam menentukan jenis materi muatannya.⁵³

Jenis materi muatan perikatan yang memberikan sesuatu mengandung makna obyek perikatannya adalah, "ujud prestasinya, yaitu berupa suatu kewajiban bagi debitur untuk memberikan sesuatu kepada kreditur."⁵⁴ Makna memberikan sesuatu ini akan lebih jelas jika ditunjang oleh perbuatan salah satu pihak untuk menyerahkan barang secara riil atas dasar kesepakatan sebelumnya. Dengan dasar ini berarti ada salah satu pihak yang akan menerima pemberian barang tersebut sesuai dengan pihak yang disepakati. Berdasarkan konsepsi hukum tersebut salah satu pihak akan dibebankan untuk menunaikan kewajiban memberikan sesuatu, sehingga sampai belum diberikannya barang tersebut, perikatan belum terlaksana sebagaimana mestinya. Adanya dualisme yang saling terkait tersebut di mana satu orang menyerahkan dan pihak lain menerima mengarah pada suatu tindakan perikatan dapat berakhir jika barang telah diberikan sebagaimana kesepakatan yang ada. Adanya penerimaan barang bagi pihak yang menerima merupakan indikasi kuat perikatan telah berhasil dijalankan sesuai dengan perjanjiannya.

Dalam perikatan yang berisi untuk melakukan sesuatu mempunyai tiga syarat, yaitu *pertama*, aspek yang diperjanjikan berwujud kerja atau aktivitas. *Kedua*, kerja dan aktivitas tersebut akan menghasilkan sesuatu. *Ketiga*, hasil sesuatu yang kemudian akan diserahkan sebagai titik utama dalam materi muatan perikatan.⁵⁵ Dengan perikatan ini pada prinsipnya, salah satu pihak memberikan harapan kepada pihak yang lain dalam peranannya untuk mewujudkan sesuatu sebagai hasil kerja dan aktivitasnya. Akan tetapi, sampai sekarang ini seberapa

⁵³*Ibid.*, Hlm. 14.

⁵⁴J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 50-51.

⁵⁵Wirawan Kartono, *op.cit.*, Hlm. 15.

jauh makna melakukan sesuatu ini masih sulit untuk ditelusuri dengan tegas lingkup perbedaannya dengan memberikan sesuatu. Hal ini disebabkan “materi muatan perikatan yang menentukan melakukan sesuatu pasti akan memberikan sesuatu juga pada akhirnya.”⁵⁶

Asas dalam perjanjian yang harus diperhatikan juga adalah kemungkinan kedudukan salah satu pihak lebih dominan dibandingkan pihak lainnya. Kondisi demikian dapat dianggap wajar pada tingkatan tertentu dengan maksud melindungi kepentingan haknya yang lebih besar. Namun, di sisi lain, kondisi tersebut dapat menyebabkan perselisihan jika salah satu pihak menganggap dominasi pihak lain dalam perikatan terlalu merugikan haknya. Salah satu contohnya, tidak jarang suatu perjanjian menguraikan lengkap hak pihak tertentu dengan mengurangi hak pihak lain disebabkan pihaknya telah menentukan materi muatan perjanjian secara sepihak. Realitas demikian merupakan fenomena *mutatis mutandis* yang seringkali dilakukan dan dianggap wajar.

Dalam perkembangan selanjutnya, tekanan salah satu pihak kepada pihak lain dalam perjanjian terjadi sebagai akibat posisi tawar menawarnya yang lemah. Kecenderungan tersebut menimbulkan risiko terhadap pihak yang lemah posisinya, meskipun “pada dasarnya setiap orang memikul sendiri risiko atas kerugian yang menimpa barang miliknya, kecuali kalau kerugian itu dapat dipersalahkan kepada orang lain.”⁵⁷

Menurut konsepsi hukum perikatan, risiko adalah “kewajiban memikul kerugian yang disebabkan karena kejadian di luar kesalahan salah satu pihak.”⁵⁸ Pada prinsipnya adanya risiko disebabkan terjadinya suatu keadaan di luar tanggung jawab salah satu pihak. Kenyataan tersebut menciptakan suatu kondisi yang berkarakter yang tidak pasti dan ternyata sulit diprediksi oleh para pihak di dalamnya. Dedikasi para pihak untuk beritikad baik dalam menjalankan perjanjian kadangkala terbentur oleh risiko ini yang membuka peluang terjadinya perselisihan hukum.

Namun, fenomena itu bukan berarti menghilangkan tanggung jawab secara serta merta salah satu pihak di dalamnya karena penentuan risiko sebagai di luar

⁵⁶J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 53.

⁵⁷J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 233.

⁵⁸R. Subekti, *op.cit.*, Hlm. 59.

kesalahannya harus ditentukan secara teliti. Salah satu pihak kemungkinan tidak akan dapat menerima risiko atas akibat keadaan memaksa. Dalam menentukan risiko ini, Pasal 1237 KUHPerdota menentukan:

“dalam hal adanya perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu, maka barang itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan si berpiutang.”

Ketentuan tersebut secara implisit menggambarkan adanya korelasi dengan kesepihakan seseorang dalam menanggung risiko, yang diatur dengan undang-undang. Di samping itu, adanya ketentuan mengatur dalam perikatan untuk memberikan suatu barang, jika barang belum diserahkan sudah rusak atau musnah karena peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak, kerugian harus dipikul pihak berpiutang, yaitu pihak yang berhak menerima barang tersebut.⁵⁹ Dalam hal risiko ini, Pasal 1460 KUHPerdota mengenai perjanjian jual beli, risiko meletakkan kepada pembeli dan Pasal 1546 KUHPerdota mengenai tukar menukar, risiko diletakkan pada kedua belah pihak. Dengan dasar tersebut sudah semestinya ada pengaturan mengenai perjanjian timbal balik, di mana jika salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya, dengan sendirinya pihak yang lain juga dibebaskan dari kewajibannya. Kondisi inilah yang memungkinkan tidak terjadinya perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian.

Sementara itu, pada dasarnya dalam hukum dikenal adanya lima macam perikatan, yaitu:⁶⁰

- a. *perikatan bersyarat;*
- b. *perikatan dengan ketentuan waktu;*
- c. *perikatan alternatif;*
- d. *perikatan tanggung menanggung atau tanggung renteng;*
- e. *perikatan yang dapat dan tidak dapat dibagi-bagi;*
- f. *perikatan dengan ancaman hukuman.*

Dalam pembagian perikatan ini lazimnya dilakukan atas dasar kewenangan dan kebutuhan atas perjanjian yang diberikan antara satu pihak dan

⁵⁹*Ibid.*, Hlm. 59. Perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu pada dasarnya merupakan perikatan yang timbul dari suatu perjanjian yang sepihak.

⁶⁰*Ibid.*, Hlm. 4. Lihat juga J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 278-362.

pihak lainnya. Para pihak mempunyai kebebasan untuk menentukan jenis perikatan yang menjadi dasar kesepakatannya. Meskipun harus dipahami perikatan dalam jenisnya yang berbeda tetap berkaitan dengan adanya pihak yang memberikan hak dan yang menyerahkan kewajiban. Oleh sebab itu, pada dasarnya, segala macam perjanjian di sini tetap meletakkan hak dan kewajiban yang seimbang pada para pihak, yang realisasinya dilakukan dengan seketika.⁶¹

Dalam perikatan bersyarat, perikatan ini dipergunakan jika ada aspek, “yang digantungkan pada suatu peristiwa yang masih akan datang dan masih belum tentu akan terjadi, baik secara menanggukkan lahirnya perikatan hingga terjadinya peristiwa semacam itu, maupun secara membatalkan perikatan menurut terjadinya atau tidak terjadinya peristiwa tersebut.”⁶²

Perjanjian seperti ini dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1254 KUHPerdota yang menyatakan syarat itu harus mungkin terlaksana, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan undang-undang. Di samping itu, syarat yang demikian juga dapat bersifat “digantungkan” sebagaimana diatur dalam Pasal 1253 KUHPerdota, “persetujuan (pasal 1254 KUHPerdota), “dikehendaki dan dimaksudkan kedua belah pihak” (Pasal 1257 KUHPerdota). Dengan demikian, rumusan syarat yang dicantumkan dalam perikatan terlihat sengaja dimaktubkan dalam perikatan. Dalam perikatan ini, para pihak diberikan suatu hak yang penuh kepadanya untuk menentukan sendiri syarat yang diperjanjikan. Dengan demikian, syarat yang menjadi dasar dalam perikatan muncul sebagai bentuk kesepakatan juga yang tidak terlepas dari munculnya perikatan.

Syarat tersebut juga dapat merupakan tindakan hukum bagi para pihak dalam menjalankan perikatan itu, sehingga rumusannya akan lebih tepat bagi perikatan yang lahir dari perjanjian atau yang berkaitan dengan pembuatan testamen.⁶³ Di samping itu, ada dua macam perikatan bersyarat ini, yaitu perikatan yang lahir hanya apabila peristiwa yang dimaksud dalam perjanjian terjadi dan perikatan lahir pada detik terjadinya peristiwa itu. Perikatan ini disebut *perikatan dengan suatu syarat tangguh*. Kedua, perikatan yang lahir justru saat berakhirnya atau dibatalkannya peristiwa tersebut, sehingga disebut *perikatan dengan suatu*

⁶¹J. Subekti, *op.cit.*, Hlm. 5.

⁶²*Ibid.*, Hlm. 4.

⁶³J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 279.

syarat batal. Dalam perikatan bersyarat, adanya penetapan syarat secara sepihak dan didasarkan pada kemauan orang yang terikat menjadi batal. Syarat dalam suatu perikatan yang ditentukan sepihak disebut sebagai syarat potestatif.⁶⁴

Dengan adanya suatu perikatan yang digantungkan pada persyaratan, suatu peristiwa yang dipersyaratkan akan batal dengan sendirinya jika realisasi tidak terpenuhi. Batalnya perikatan ini pada dasarnya selalu berlaku surut hingga saat lahirnya perjanjian, sehingga seolah-olah tidak pernah ada suatu perjanjian.

Dalam perikatan dengan ketentuan waktu, perikatan ini sebenarnya bertumpu pada kekuasaan yang dimiliki salah satu pihak dalam menentukan waktu realisasi perjanjian. Dalam hukum perdata nasional, lazimnya perikatan ini dipahami sebagai perikatan yang mengikat sejak dilahirkan.⁶⁵ Dalam perikatan ini, fungsi perjanjian termasuk dalam upaya membatasi suatu pekerjaan agar selesai tepat pada waktunya. Hal ini lazimnya digantungkan kepada peristiwa tertentu dalam jangka waktu tertentu.⁶⁶ Dengan demikian, perikatan sudah lahir, tetapi baru mempunyai daya kerja mengikat kalau dalam jangka waktu tertentu terjadi peristiwa sebagaimana ditentukan dalam perjanjian.

Pasal 1258 KUHPerduta merupakan landasan hukum pelaksanaan perikatan dengan ketentuan waktu ini. Pasal tersebut pada dasarnya mengatur perikatan tidak menanggukkan lahirnya suatu perikatan, tetapi hanya menanggukkan pelaksanaannya. Adanya perikatan ini lazimnya dibentuk untuk kepentingan pihak yang berutang.

Sementara itu, berdasarkan Pasal 1271 KUHPerduta, debitur tidak dapat lagi mengharapkan ketentuan waktu untuk keuntungannya kalau dinyatakan pailit atau jaminannya turun nilainya. Hal demikian terjadi pada perikatan utang piutang, di mana hapusnya ketentuan waktu diarahkan untuk melindungi kepentingan kreditur dan juga sebagai hukuman kepada debitur.

Dalam perikatan alternatif, perikatan ini sebenarnya muncul sebagai bagian dari proses perkembangan perikatan yang begitu pesat, yang memunculkan sistem alternatif perikatan. Pasal 1272 KUHPerduta menyatakan perikatan

⁶⁴*Ibid.*, Hlm. 5.

⁶⁵*Ibid.*, Hlm. 309.

⁶⁶*Ibid.*, Hlm. 309.

alternatif sebagai suatu kondisi di mana si berutang dibebaskan jika ia menyerahkan salah satu dari dua barang yang disebutkan dalam perikatan. Akan tetapi, ia tidak boleh memaksa si berpiutang untuk menerima sebagian dari barang yang satu dan sebagian barang yang lain. Dengan demikian, wewenang kebebasan memilih merupakan hak kepada debitur dengan sebelum menetapkan dahulu obyek prestasi yang diperjanjikan. Perikatan ini disebut juga sebagai perikatan yang waktu lahir, obyek prestasinya belum tertentu karena masih akan ditentukan di antara beberapa obyek yang disebutkan dalam perikatan yang bersangkutan.⁶⁷ Sistem ini paling banyak digunakan dan muncul karena diperjanjikan oleh para pihak, yang sebenarnya juga menciptakan dua atau lebih prestasi yang diperjanjikan.

Dalam perikatan ini, biasanya prestasi yang dipilih tidak saja menjadi monopoli kreditur, tetapi debitur juga dapat menentukan prestasi yang ditawarkan oleh kreditur. Ada ciri umum yang dikemukakan dalam suatu macam perikatan ini, yang sebenarnya terkait erat dengan sistem yang berlaku dalam perjanjian pada umumnya, yaitu perjanjian ini juga terkait erat dengan perbuatan melakukan atau tidak melakukan sesuatu juga.

Dalam perikatan yang bersifat tanggung menanggung atau tanggung renteng, salah satu pihak merupakan kelompok yang secara bersama-sama mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi seluruh utang. Juga dapat terjadi ada pihak kreditur yang berhak menuntut pembayaran seluruh utangnya. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1278 dan Pasal 1280 KUHPerdara yang juga dinamakan “perikatan aktif tanggung menanggung” (jika ada lebih dari satu kreditur) dan “perikatan pasif tanggung menanggung” (jika ada lebih dari satu debitur).

Pasal 1278 menyatakan perikatan tanggung menanggung adalah:

“suatu perikatan yang terjadi antara beberapa orang berpiutang, jika dalam persetujuan secara tegas kepada masing-masing diberikan hak untuk menuntut pemenuhan seluruh hutang, sedang pembayaran yang dilakukan kepada salah

⁶⁷*Ibid.*, Hlm. 320.

satu membebaskan orang yang berhutang, meskipun perikatan itu menuntut sifatnya dapat dipecah dan dibagi di antara beberapa orang berpiutang tadi.”⁶⁸

Perikatan ini menganut suatu rezim di mana dua atau lebih debitur atau kreditur dapat mengambil kekuasaan seluruhnya untuk sebagian dengan mengajukan terlebih dahulu penagihan kepada pihak yang berkewajiban. Dengan demikian, kekuasaan mengajukan tuntutan dapat dilakukan oleh salah satu atau lebih dengan menandatangani sendiri perjanjian yang telah mengalami pembatasan dalam proses penuntutannya.

Menurut hukum perdata, ada tuntutan seseorang tidak memerlukan persetujuan pihak yang menuntut lainnya, seperti persetujuan yang dibuat dalam bentuk persetujuan antar-kreditur, persetujuan yang berisi klausula yang jelas mengenai dispensasi perikatan dan perjanjian yang melengkapi perjanjian sebelumnya dapat dilakukan dengan penagihan secara tanggung renteng.

Sementara itu, dalam perikatan yang dapat dibagi atau tidak dapat dibagi, perjanjian tidak dapat dibagi adalah sekadar prestasinya dapat dibagi menurutimbangan dan tidak mengurangi hakikat prestasinya. Hal ini juga terbawa oleh sifat barang yang tersangkut di dalamnya, tetapi juga dapat disimpulkan dari maksud perikatan tersebut. Secara historis, perikatan ini didasarkan atas kehendak para pihak untuk dapat mengawasi secara ketat pelaksanaan perjanjian. Sistem ini mempunyai akibat hukum dalam suatu perikatan tidak dapat dibagi, tiap-tiap kreditur berhak menuntut seluruh prestasinya pada tiap-tiap debitur. Sementara masing-masing debitur diwajibkan memenuhi prestasinya secara keseluruhan. Ketentuan demikian cukup sama dengan perikatan tanggung menanggung, khususnya perihal kreditur yang berhak menuntut dari masing-masing debitur pemenuhan seluruh utang. Keadaan itu untuk mengantisipasi dengan adanya kemungkinan wanprestasi, dengan perbedaannya terletak pada tak dapat dibaginya perikatan adalah mengenai prestasinya sendiri, sedangkan soal tanggung menanggung mengenai orang-orangnya yang berhutang dan berpiutang.

Untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi para pihak dalam menjalankan perikatan, di dalam perjanjian ditentukan dan diberikan suatu kekuasaan hukum kepada pihak tertentu menjatuhkan hukuman jika perikatannya tidak terpenuhi.

⁶⁸J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 328.

Adanya hukuman ini dilakukan sebagai bagian dari perjanjian yang tanpa memerlukan persetujuan dari pengadilan dalam menjatuhkan sanksinya.⁶⁹ Bentuk perjanjian ini disebut sebagai *punishment Agreements* atau persetujuan dalam bentuk sanksi.⁷⁰ Persetujuan ini biasanya berupa kekuasaan khusus untuk menjatuhkan sanksi perdata dan ganti rugi kepada pihak yang tidak melakukan persetujuan sebagaimana dicantumkan dalam perjanjian.



⁶⁹R. Subekti, *op.cit.*, Hlm. 11.

⁷⁰J. Satrio, *op.cit.*, Hlm. 330.

BAB 3

KONSEP PERJANJIAN BAKU

3.1. Pendahuluan

Perlindungan Konsumen pada dasarnya merupakan bagian penting dalam ekonomi pasar (*laissez faire*). Di pasar bebas, para pelaku menawarkan produk dan jasa dengan tujuan mencari keuntungan di satu sisi, berhadapan dengan para pembeli dan konsumen yang ingin memperoleh barang dan atau jasa yang murah dan aman di sisi lain. Tetapi di dalam pasar bebas, kedua pihak itu tidak memiliki kekuatan yang sama. Posisi pihak pelaku usaha jauh lebih kuat ketimbang para konsumen yang merupakan perorangan, karena penguasaan informasi tentang produk sepenuhnya ada pada produsen.¹

Dengan demikian, posisi konsumen sebenarnya amat rentan untuk dieksploitasi. Hanya dengan seperangkat aturan hukum atau perundang-undangan yang ditetapkan oleh Negara, ketimpangan informasi tersebut dapat diatasi. Sehingga, keberadaan peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh Negara tersebut, benar-benar dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen. Yang dimaksud dengan konsumen dalam hal ini adalah “pengguna terakhir (*end user*)” dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²

Pengertian konsumen sebagaimana dikemukakan di atas adalah sejalan dengan pengertian konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) pasal 1 butir 2 sebagai berikut :

¹ Nining Muktamar et al., *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat, Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen : Pelajaran dari Uni Eropa*. (Piramedia; Jakarta, 2005). Hlm. 2.

² Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Globalisasi*, (Citra Aditya Bakti; Bandung, 2002). Hlm. 227.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.

Apabila kedudukan konsumen dihubungkan dengan kedudukan pelaku usaha dalam tataran transaksional, maka setidaknya ada tiga tahapan transaksi yang dapat dikalsifikasikan sebagai berikut :³

a Tahap Pratransaksi Konsumen

Sebenarnya tidak ada pemisahan secara tegas antara satu tahap kepada tahap lainnya. Dengan kata lain, bisa saja terjadi dalam satu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Dalam tahapan pratransaksi, konsumen masih dalam proses pencarian informasi atas suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau leasing. Dalam tahap ini konsumen membutuhkan informasi yang akurat tentang karakteristik suatu barang dan atau jasa. *Right to be informed of consumers* betul-betul memegang peranan penting dan harus dihormati, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

b Tahap Transaksi Konsumen

Pada tahap ini konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian (jual beli, sewa atau bentuk lainnya). Kedua belah pihak betul-betul harus beritikad baik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Di negara-negara maju, konsumen diberi kesempatan untuk mempertimbangkan apakah akan memutuskan membeli/memakai suatu barang dan atau jasa dalam tenggang waktu tertentu atau membatalkannya. Klausula ini dapat dilihat pada praktik di Amerika, Belanda, Inggris dan Australia.

c Tahap Purnatransaksi Konsumen

Tahap ini data disebut dengan tahap purnajual (*after sale service*) dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya penjual menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu.

³ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Ghalia Indonesia, Bogor, 2005) Hlm. 102-103., A.Z, Nasution, *Hukum dan Konsumen*, 1995, Hlm. 38-39.

3.2.Kebebasan Berkontrak

Apabila kita memperhatikan ketiga tahapan yang diuraikan di atas, maka tahap kedua merupakan salah satu aspek yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha, khususnya yang terkait dengan asas Kebebasan Berkontrak. KUHPerdara Indonesia mengenal asas Kebebasan Berkontrak. Asas ini disebut pula dengan *freedom of contract* atau *laissez faire*. Dalam pasal 1338 KUHPerdara dinyatakan “semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku halnya sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” Mengenai *freedom of contract ini*, menarik untuk disimak apa yang dipaparkan oleh Aduru Rajendra Prasad sebagai berikut :

“The freedom of contract doctrine is an extension of ‘one of the most cherished aspects of individual liberty. It is nothing but leaving the parties as the best judges of their own bargains and persuading them to subjects to their own obligations. The doctrine was given full play in the 19th century on the ground that the parties are the best judges of their own interest, and if they freely and voluntarily entered into a contract the only function of the court was to enforce it. It was a reasonable social ideal and was upheld unless ‘injury is done to the economic interests of the community. Freedom of contract was judicially supported for the reason that is emphasized ‘the need for stability, certainty and predictability.’”⁴

Namun demikian, Aduru Rajendra Prasad melihat bahwa pada saat sekarang ini sudah terjadi pergeseran makna tentang kebebasan berkontrak yang jauh berbeda dengan makna dan pengertian yang dianut pada abad yang lalu. Dewasa ini ada kecenderungan makna kebebasan berkontrak telah diarahkan untuk melindungi kepentingan pihak yang lemah. Tentang hal ini, Aduru dengan jelas mengemukakan sebagai berikut :

⁴ Aduru Rajendra Prasad, *The Regulation of Unfair Contracts – An Indian Perspective*, dalam *Developing Consumer Law in Asia* Faculty of law University of Malaya & International Organization of Consumer Union Regional Office for Asia and the Pacific, Editor S. Sothi Rachagan, 1994, Hlm. 298-299

The meaning of the doctrine of freedom of contract has been changed radically in recent times – “it has no longer the absolute value attributed to it a century ago. It is no longer absolute, unlimited and unquestioned. It has been restrained to protect “the weak, the foolish and the thoughtless from imposition and oppression”⁵

Di Amerika Serikat, pembatasan-pembatasan terhadap kebebasan berkontrak datang dari peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Federal maupun Negara bagian. Campur tangan demikian diatur dalam bermacam-macam aspek pada hukum perburuhan, antitrust, asuransi, kegiatan bisnis dan kesejahteraan masyarakat⁶. Asas kebebasan berkontrak disebut dengan “sistem terbuka”, karena siapa saja dapat melakukan perjanjian dan apa saja dapat dibuat dalam perjanjian itu.

Dengan demikian perjanjian mempunyai kekuatan mengikat sama dengan undang-undang, bagi mereka yang membuat perjanjian. Pengertian berlaku bagi pihak yang melakukan perjanjian, mempunyai konsekuensi bahwa hanya kepada pihak yang ikut melakukan perjanjian itulah yang berlaku perjanjian tersebut.

Jadi, pihak ketiga atau pihak luar tidak dapat menuntut suatu hak berdasarkan perjanjian yang dilakukan pihak-pihak yang melakukan perjanjian tersebut. Berlakunya perjanjian hanya kepada pihak-pihak yang melakukan suatu perjanjian tersebut. Perjanjian ini disebut *privities of contract*. Dapat diartikan bahwa perjanjian tersebut hanya merupakan kepentingan privat atau pribadi dari pihak-pihak yang melakukan perjanjian.

Meskipun demikian, kebebasan berkontrak tetap mempunyai pembatasan-pembatasan dalam KUHPerduta, sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUHPerduta. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa sahnya suatu perjanjian, apabila didasarkan pada :

1. Kesepakatan dari mereka yang mengikatkan diri (*agreement*);
2. Kecakapan dari pihak-pihak (*Capacity*);

⁵ *Ibid*, Hlm. 299

⁶ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, (Panta Rei; Jakarta, 2005) Hlm. 117.

3. Mengenai hal tertentu (*Certainty of terms*);
4. Suatu sebab yang halal (*Consideration*).

Syarat yang disebut pertama dan kedua disebut “Syarat Subjektif”, karena berkenaan dengan subjek dari pelaku perjanjian. Sedangkan dua syarat yang disebut terakhir disebut “Syarat Objektif”, karena berkenaan dengan masalah objeknya. Suatu perjanjian yang dibuat tanpa memenuhi syarat Apabila syarat subjektif tidak dipenuhi maka perjanjian mempunyai akibat hukum “Dapat dibatalkan” (*Voidable*). Sedangkan apabila syarat objektif tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut mempunyai akibat hukum “Batal demi Hukum” (*Void*).⁷

3.3. Bentuk Perjanjian Dengan Klausula Baku

Perjanjian dengan klausula baku atau perjanjian baku diistilahkan secara beragam dalam literatur-literatur diberbagai negara. Munir Fuady⁸ menyebutkan beberapa istilah perjanjian baku yang digunakan di masing-masing negara sebagai berikut :

- Belanda menggunakan istilah *standard voorwarder*, *standard regeling*, *algemene voorwarder*, atau *standard contracten*.
- Jerman menggunakan istilah *algemeine geschäft bedingungen*, *standard vertrag*, *standard konditionen*.
- Inggris menggunakan istilah *standart contract*, *adhesion contract*, *standardized contract*, *standardized mass contract*, *standard form contract*, *pad contract* atau *standardized terms*.
- Jepang menggunakan istilah *yakkan*, *futsu keiyaku jokan*, *gyomu yakkan*.

⁷ *Ibid.*, Hlm. 99 -100.

⁸ Munir Fuady. Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis -Buku Kedua- (PT Citra Aditya Bakti; Bandung, 2001) Hlm.75

Khusus pengertian perjanjian baku yang digunakan di Indonesia, terdapat hal krusial yang terlebih dahulu harus dijelaskan. Permasalahan tersebut adalah sebuah kata setelah kata perjanjian, yaitu kata *baku*, penggunaan kata-kata tersebut didahulukan karena dalam berbagai literatur di Indonesia terdapat beberapa istilah yang digunakan oleh penulis secara berbeda antara satu dengan yang lainnya, yakni istilah perjanjian *standar* dan perjanjian *baku* (istilah kontrak baku dan kontrak standar tidak lagi dibahas mengingat pembahasan pengertian perjanjian dan kontrak sebelumnya).

Secara bahasa, kata *baku* menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti tolok ukur yang berlaku untuk kuantitas atau kualitas dan sesuatu yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan. sedangkan kata *standar* menunjuk pada arti kata *baku*, dengan demikian kata *baku* dan kata *standar* memiliki arti yang sama.

berdasarkan penjelasan singkat mengenai istilah *perjanjian* (pada pemaparan perjanjian sebelumnya) dan istilah baku di atas, maka istilah yang digunakan oleh penulis dalam tulisan ini berikutnya akan digunakan istilah perjanjian baku, sehingga setiao istilah *perjanjian standar*, *kontrak standar*, *kontrak baku* maupun istilah asing lainnya akan diadaptasikan sebagai *perjanjian baku*. Hal ini penulis lakukan tanpa mengurangi makna yang diinginkan oleh penulis lain dalam tulisannya.

Pada awal dimulainya sistem perjanjian, kebebasan berkontrak di antara pihak yang berkedudukan seimbang merupakan unsur yang amat penting. Namun berhubung aspek-aspek perekonomian semakin berkembang, para pihak mencari format yang lebih praktis. Salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Dengan cara yang praktis ini, pihak pemberi perjanjian baku sering kali menggunakan kesempatan untuk membuat rumusan yang dibakukan itu lebih menguntungkan pihaknya dan bahkan mengambil kesempatan di kala lawan perjanjian tidak berkesempatan membaca isinya secara detil atau tidak terlalu memperhatikan isi perjanjian itu.

Dalam konteks hubungan pelaku usaha - konsumen, maka perjanjian baku umumnya disediakan oleh produsen atau pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan kesimpulan yang dibuat oleh Kessler bahwa perdagangan modern ditandai dengan perjanjian baku yang berlaku secara massal, perbedaan posisi tawar antara konsumen dan perusahaan, sehingga konsekuensinya konsumen memiliki kemampuan yang terbatas untuk menentukan isi dari kontrak-kontrak yang dibuat oleh produsen⁹. Pengertian klausula baku terdapat dalam Undang-Undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 butir 10 yang menyatakan sebagai berikut :

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Mengenai perjanjian dengan klausula baku, F.H Hodius dalam AZ, Nasution memberikan batasan sebagai berikut :

Perjanjian dengan syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu.¹⁰

Sedangkan Az Nasution memaparkan bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu yang cenderung lebih “menguntungkan” bagi pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya.¹¹ Az Nasution kemudian menjelaskan, kalau pada keadaan normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi sesuatu masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut.¹²

Lebih lanjut dijelaskan, satu pihak misalnya, konsumen, menghendaki menerima barang dan atau jasa yang diperjanjikan. Barang yang diterimanya haruslah sesuai dengan kebutuhannya akan barang itu atau sesuai dengan

⁹ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, (Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia; Jakarta, 2004). Hlm. 96.

¹⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Diadit Media; Jakarta, 2002). Hlm . 94

¹¹ *Ibid*, Hlm. 95.

¹² *Ibid*

peruntukannya, baik sebagai barang atau sebagai dijanjikan pengusaha pembuatnya. Pihak lainnya, penjual dan atau produsen, bersedia menyediakan barang dan atau jasa tersebut sesuai kehendak pihak lainnya.¹³ Tetapi kalau sesuatu berjalan tidak dengan semestinya, maka dapat terjadi salah satu pihak, umumnya pengusaha atau penjual, menyediakan syarat-syarat khusus untuk menghindari dirinya dari kesuakaran, atau tuntutan/gugatan pihak lawannya.¹⁴ Syarat-syarat khusus untuk pembebas diri dari beban tanggungjawab berdasarkan hukum pada umumnya, karena terjadinya sesuatu perihal atau kejadian tertentu sepanjang masa perjanjian, disebut sebagai syarat-syarat baku.¹⁵

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, terlihat bahwa sebenarnya bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku ini umumnya dapat terdiri atas (a) Dalam bentuk persyaratan-persyaratan (klausula) dalam perjanjian (b) Dalam bentuk Perjanjian.

a. Dalam bentuk persyaratan-persyaratan (klausula)

Bentuk ini banyak dijumpai pada kuitansi, dalam kemasan barang atau tercantum dalam tempat produk tertentu, tanda-tanda penjualan, tiket atau karcis perjalanan, tanda parkir, tanda penitipan barang bahkan dicantumkan dalam papan-papan pengumuman. Sebagian pihak berpendapat bahwa system klausula baku ini tidak bertentangan dengan asas-asas perikatan, terutama dalam hal kebebasan berkontrak, sebagaimana ditemui dalam Pasal 1338 dan 1320 KUHPerduta. Sluijter dalam NT Siahaan,¹⁶ mengemukakan bahwa klausula baku bukan termasuk perjanjian, karena kedudukan pelaku usaha dalam perjanjian yang berisikan syarat-syarat itu dapat dikatakan seperti *legio particuliere wetgever*, pembuat undang-undang swasta.

Sedangkan Mariam Darus Badruzaman dalam NT Siahaan¹⁷, mengemukakan bahwa klausula baku atau perjanjian standar adalah melanggar

¹³ *Ibid*

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ N.H.T. Siahaan, *Loc.Cit.*, Hlm.116

¹⁷ *Ibid.*, Hlm. 17

asas kebebasan berkontrak yang bertanggungjawab. Dalam perjanjian demikian, nyata bahwa kedudukan kreditur atau pengusaha/ pedagang tidak seimbang dan membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha mengatur hak-haknya yang menguntungkan, tetapi tidak kewajibannya, oleh karena praktik-praktik demikian perlu ditertibkan. Mengenai larangan pencantuman klausula baku, Pasal Undang-Undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak pengembalian barang yang telah dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang sudah dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur tentang pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa yang dibeli konsumen;
 - f. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau harta konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berwujud sebagai aturan baru, tambahan, lanjutan atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- h. Menyatakan konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas yang pengungkapannya sulit dimengerti;
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

b. Dalam Bentuk Perjanjian

Sebagaimana diuraikan terdahulu, salah satu wujud klausula baku adalah dalam bentuk perjanjian. Hal ini terjadi, misalnya, suatu perjanjian atau konsep perjanjian itu sudah dibuat terlebih dahulu sedemikian rupa oleh pelaku usaha. Biasa juga dalam bentuk formulir yang didalamnya termuat persyaratan-persyaratan khusus, yang dalam kenyataannya seringkali menyalahi ketentuan umum yang berlaku.

Seringkali ditemukan klausula baku yang menyangkut ganti rugi, pembebasan dari tanggungjawab atau menyangkut jaminan-jaminan tertentu. Karena yang membuat dan mempersiapkannya pelaku usaha, maka klausula baku tentu dibuat atas dasar yang lebih menguntungkan baginya.

3.4. Perjanjian Baku di Belanda

Kenyataan memperlihatkan kecenderungan bahwa banyak perjanjian di dalam transaksi bisnis yang terjadi di negara-negara yang menganut sistem *Civil Law* tidak lagi melalui proses negosiasi yang seimbang antara para pihak yang berkepentingan, tetapi perjanjian itu disepakati dengan cara dimana salah satu pihak telah menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang

sudah dicetak dan disodorkan kepada pihak *Adhering* (*Adhering party* menurut Mark E. Roszkowski adalah pihak yang hanya menerima perjanjian baku yang telah dibuat sebelumnya oleh pihak pembuat perjanjian¹⁸) untuk disetujui dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan.

F.H. Hondius mengatakan bahwa kebutuhan akan syarat-syarat baku perjanjian terutama selama abad-19 di Eropa bagian Barat menjadi besar. Revolusi industri menyebabkan penambahan jumlah transaksi-transaksi perdagangan. Hal tersebut juga menyebabkan timbulnya konsentrasi-konsentrasi modal yang makin besar, menjadikan pemakaian formulir-formulir baku menjadi penting. Pembakuan syarat-syarat perjanjian semakin meluas selama abad-20.¹⁹

Seleiles adalah seorang ahli hukum Perancis yang untuk pertama kalinya menyebut perjanjian baku sebagai *Contract d'Adhesion* pada tahun 1901.²⁰ F.H. Hondius mengatakan bahwa pembahasan kontrak yang mencantumkan syarat baku dalam pustaka hukum Belanda untuk pertama kalinya dikemukakan oleh Jansma, yang menyediakan satu bab dari disertasinya pada tahun 1913.²¹ lebih lanjut dijelaskan pada masa antara Perang Dunia I dan Perang Dunia II terdapat beberapa literature yang membahas perjanjian yang mencantumkan syarat baku yang dapat disebutkan, misalnya tulisan dari Hoetink dalam *Indische Tijdschrift Voor het Recht*, dan Marx dalam tulisannya yang berjudul *Nederlands Juristenbald*.

Batasan perjanjian baku diberikan oleh F.H. Hondius dengan perkataannya “*standaardvoorwaarden zijn schriftelijke concept bedingen. Welkezij opgesteld om zonder onderhandelingen omrent hun inhoud opgenomen te worden in een gewoonlijk onbeepald aantal nog te sluiten oveteenkomsten van bepalde aard* - perjanjian baku adalah konsep janji-janji tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya, serta pada umumnya dituangkan dalam perjanjian yang

¹⁸ Mark E. Roszkowski. *Business Law: Principles, Cases and Policies* -4th Edition- (Addison Welwy Longman Inc; United States, 1997). Hlm. 125

¹⁹ Sudikno Mertokusumo. *Syarat-syarat Baku dalam Hukum Kontrak* -Suntingan dari Tulisan F.H. Hondius- (Penataran Hukum Perdata; Yogyakarta, 23 - 31 Oktober 1995). Hlm. 3

²⁰ Purwahid Patrik. *Dasar-dasar Hukum Perikatan* (Mandar Maju; Bandung, 1994) Hlm. 145, Syahmin. *Hukum Kontrak Internasional* (Penerbit UNSRI; Palembang, 1999). Hlm. 37

²¹ Sudikno Mertokusumo. *Op. Cit.* Hlm. 6

tidak terbatas jumlahnya, namun sifatnya tertentu²². Drooglever Fortuijn merumuskan perjanjian baku sebagai “*contracten waarvan een belangrijk deel van de inhoud word bepaald door een vast samenstel van contractbedingen* - perjanjian yang bagian isinya yang penting dituangkan dalam susunan janji”²³

F.H. Hondius mengatakan sejauh mana pembakuan di bidang-bidang tersebut dilakukan, sangat berbeda-beda. Ada syarat-syarat umum yang digunakan cabang-cabang dimana tiap perusahaan menggunakan syarat-syarat umumnya sendiri. Sebaliknya ada juga syarat-syarat baku yang (hampir) semua pelaku usaha menggunakannya dari cabang yang bersangkutan.²⁴

Dasar perjanjian baku menurut Asser-Rutten sama seperti azas perjanjian pada umumnya²⁵ :

1. Azas Konsensualisme sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1338 alenia pertama KUH Perdata, yakni yang maknanya semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya;
2. Azas Kekuatan Mengikat sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1338 alenia kedua KUH Perdata, yang maknanya bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu; dan
3. Azas Itikad Baik sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 1338 alenia ketiga KUH Perdata, yang bermakna bahwa suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik.

Lebih lanjut F.H. Hondius mengatakan bahwa syarat baku yang terdapat pada perjanjian baku adalah *Corpus Alienum* (badan asing). Syarat baku yang tercantum pada perjanjian baku tersebut sering menimbulkan masalah, yakni²⁶ :

²² Syahmin. Hukum Kontrak Internasional (Penerbit UNSRI; Palembang, 1999) Hlm. 36-37

²³ Mariam Darus Badruzaman. “Perjanjian Baku (*Standard*), Perkembangannya di Indonesia.” Tanpa Editor. Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum -Kumpulan Pidato Pidato Pengukuhan-. (Penerbit Alumni; Bandung, 1981). Hlm. 96

²⁴ Sudikno Mertokusumo. *Op. Cit.* Hlm. 5

²⁵ Purwahid Patrik. *Op. Cit.* Hlm. 148

²⁶ Sudikno Mertokusumo. *Op. Cit.* Hlm. 5

- a Sifat *konveksi* (sudah jadi) syarat-syarat baku sering menyebabkan syarat tersebut menyimpang dari pada maksud pihak-pihak yang bersangkutan;
- b Syarat baku yang *absurd* atau yang multi tafsir menimbulkan masalah mengenai metode penafsiran mana yang diperbolehkan untuk dipergunakan.

Nieuwenhuis mengemukakan dua alasan adanya perjanjian baku yakni ²⁷:

1. Ketentuan-ketentuan hukum pelengkap menurut sifatnya berlaku secara sanagat umum. Untuk itu dibutuhkan aturan yang melengkapi hukum pelengkap tersebut. Peranan inilah yang kemudian diisi oleh perjanjian baku, yakni merinci pelaksanaan lebih lanjut hukum pelengkap yang ada;
2. Selain itu perjanjian baku digunakan untuk menyimpangi ketentuan hukum pelengkap (ketentuan hukum fakultatif/ *aanvullendsrecht*)

Banyak pakar yang membahas permasalahan perjanjian baku ini dalam berbagai tulisan. F.A.J. Gras²⁸ berpendapat lebih konservatif secara yuridis formil, yakni mengatakan siapa yang menandatangani suatu perjanjian baku telah terikat dengan isi dari perjanjian itu meskipun pihak lain tidak punya pilihan.

Sedangkan secara ekonomis, Zonderland²⁹ menggunakan pendekatan riil. bahwa keterikatan pihak *adhering* pada syarat-syarat baku karena pihak *adhering* ingin menukar prestasi dan sekaligus menerima apapun yang tercantum dalam syarat-syarat baku, dengan harapan ia luput dari permasalahan/ halangan yang sedang dihadapinya. Pitlo³⁰ menjelaskan secara ekonomis, pihak yang membuat perjanjian³¹, yang dalam hal ini umumnya perusahaan-perusahaan besar, perusahaan semi pemerintah, atau perusahaan-perusahaan pemerintah, menentukan syarat-syarat secara sepihak demi kepentingan mereka sendiri. Dengan demikian pembuat perjanjian baku banyak mendapat keuntungan karena efisiensi

²⁷ Purwahid Patrik. *Op. Cit.* Hlm. 147

²⁸ Purwahid Patrik. *Op. Cit.* Hlm. 146

²⁹ Abdulkadir Muhammad. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Citra Aditya Bakti; Bandung, 1992). Hlm. 27

³⁰ Mariam Darus Badruzaman. "*Perjanjian Baku (Standard)*, *Op. Cit.* Hlm. 99

³¹ Lihat David Oughton & John Lowry. *Textbook on Consumer Law*. (Ashford Colour Press; Gosport, Hampshire, 1997). Juga dalam, *Black's Law Dictionary*. Menyebut pihak yang membuat perjanjian (termasuk perjanjian baku) dengan sebutan *proferens*.

penggunaan biaya. *Impact* dari penggunaan perjanjian baku ini, konsumen hanya menerima saja, karena kedudukan ekonomi maupun psikologis yang lemah.

Dasar pembenaran lahirnya perjanjian baku secara sosiologis dijelaskan oleh F.A.J. Gras³² dari tiga tahun penelitiannya. Berdasarkan penelitiannya F.A.J. Gras mengatakan bahwa perjanjian baku tidak lain merupakan rasionalisasi hubungan-hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat modern. Dasar ikatan perjanjian baku menurut Zeylemaker³³, dikemukakan melalui ajaran penaklukan kemauan (*wilsonderwerping*). Zeylemaker menjelaskan bahwa orang mau terikat dalam perjanjian baku karena orang merasa takluk kepada suatu penguasaan yang aman, disusun secara ahli dan tidak sepihak, atau karena orang tidak dapat berbuat lain kecuali takluk.

Stein³⁴ tidak sependapat dengan cara berfikir yang dikemukakan Zeylemaker tersebut. karena pada dasarnya pihak adhering sama sekali tidak mau takluk kepada syarat-syarat yang tidak menguntungkannya, melainkan kepada klausula-klausula yang pantas. Pendapat Zeylemaker juga dikomentari Hondius³⁵ dengan mengatakan bahwa pendapat Zeylemaker tersebut hanya dapat dipakai sebagai dasar pengikatan jika dilengkapi dengan alasan kepercayaan. Dalam arti bahwa penandatanganan menjadi mengikat apabila konsumen percaya sedemikian rupa kepada pelaku usaha secara wajar, dan konsumen secara sukarela bersedia terikat pada perjanjian tersebut.

Asser-Rutten³⁶ mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggung jawab pada isi dan apa yang ditandatanganinya. Jika ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian baku, tanda tangan itu akan membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertandatangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatanganinya. Tidak mungkin seorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya. Stein juga menjelaskan bahwa kebutuhan praktis lalu lintas perdagangan memaksa

³² Mariam Darus Badruzaman. "*Perjanjian Baku (Standard)*...*Op. Cit.* Hlm. 98

³³ Sudikno Mertokusumo.*Op. Cit.* Hlm. 12

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.* Hlm.13

³⁶ Mariam Darus Badruzaman. *Aneka Hukum* (Penerbit Alumni; Bandung, 1994). Hlm. 53

konsumen untuk terikat pada semua syarat-syarat tanpa mempertimbangkan ia mengetahui syarat-syarat itu atau tidak.

Pitlo³⁷ mengatakan perjanjian baku dengan sebutan yang agak sarkastik, yakni sebagai *dwangcontract* (perjanjian yang memaksa), karena kebebasan pihak-pihak yang dijamin pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara sudah dilanggar. F.H. Hondius³⁸ mengatakan bahwa salah satu kekurangan dari penggunaan syarat-syarat baku adalah bahwa hal tersebut memaksa hubungan pihak-pihak di dalam satu baju sempit, satu baju yang tidak selalu sesuai dengan maksud pihak-pihak. bahkan menurut F.H. Hondius bahwa syarat-syarat tercetak sudah menjadi rintangan psikologis karena seakan-akan bersifat resmi. Sluijter³⁹ mengatakan penentuan isi perjanjian baku secara sepihak, secara materil melahirkan pembentuk undang-undang swasta (*legio particulierewetgevers*).

Perdebatan antar para pakar hukum tersebut tidak berakhir karena masing-masing menggunakan pendekatan yang berbeda-beda. Stein⁴⁰, setelah menjelaskan sekelumit permasalahan berkaitan dengan perjanjian baku, mencoba memecahkan masalah dengan mengemukakan pendapat bahwa suatu perjanjian dapat diterima sebagai perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie⁴¹ van wil en vertrouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu. Jika konsumen menerima dokumen perjanjian tersebut, berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut. F.H. Hondius⁴² juga mempertahankan bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.

Terlepas dari apapun perbedaan pendekatan yang digunakan oleh para pakar tersebut di atas, terdapat benang merah yang dapat diambil dari perbedaan pendapat tersebut, yaitu suatu kesadaran terdalam yang sama bahwa hukum

³⁷ Mariam Darus Badruzaman. "Perjanjian Baku (Standard),".*Op. Cit.* Hlm. 105

³⁸ Sudikno Mertokusumo.*Op. Cit.* Hlm. 14-15

³⁹ Mariam Darus Badruzaman. *Perjanjian Kredit Bank*. (Pt. Citra Aditya Bakti; Bandung, 1991). Hlm. 37

⁴⁰ Mariam Darus Badruzaman. *Aneka Hukum.. Op.Cit.* Hlm. 106

⁴¹ Menurut L.J. van Apeldoorn. Pengantar Ilmu Hukum (Pt. Pradnya Paramita; Jakarta, 2001). Hlm. 407, *fictie* berarti anggapan untuk menerima apa yang sebenarnya *tidak ada* sebagai *ada*, atau sebenarnya *ada* sebagai *tidak ada*.

⁴² Mariam Darus Badruzaman. *Aneka Hukum. Op. Cit.* Hlm. 53

berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat, dan bukan sebaliknya. Dalam arti hukum harus mengikuti tuntutan perkembangan masyarakat, hukum harus menjadi koridor yang menjadi batas-batas pembedaan penggunaan perjanjian baku.

Berdasarkan perkembangan selanjutnya, permasalahan yang ditimbulkan perjanjian baku di negara Belanda telah berhasil diselesaikan. Secara umum, Belanda telah merubah, merombak, singkatnya memodernisasikan peraturan perundang-undangan perdatanya sehingga mengikuti perkembangan zaman. khususnya untuk menunjang berbagai kegiatan bidang ekonomi dalam arti yang luas. Djasain Saragih⁴³ menjelaskan bahwa upaya perubahan dan modernisasi peraturan perundang-undangan perdata Belanda diawali dalam tahun 1947 dan baru berhasil pada akhir tahun 1991 dengan pengundangan *Nieuw Burgerlijk Wetboek (NBW)* yang dinyatakan berlaku mulai 1 Januari 1992 secara keseluruhan.

Secara umum, keseluruhan *NBW* terdiri dari 9 buku⁴⁴, yakni :

- Buku 1 : *Personen en Familierecht* (Hukum Pribadi dan Hukum Keluarga);
- Buku 2 : *Personenrecht* (Badan Hukum);
- Buku 3 : *Vermogensrecht het Algemeen* (Harta Kekayaan Pada Umumnya);
- Buku 4 : *Erfrecht* (Hukum Waris);
- Buku 5 : *Zakelijke Rechten* (Hukum Benda);
- Buku 6 : *Algemeen Gedelte van Het Verbintenissenrecht* (Bagian Umum Dari Hukum Perikatan);
- Buku 7 : *Bijzondere Overeenkomsten* (Perjanjian-perjanjian Khusus);
- Buku 7A : *Bijzondere Overeenkomsten: Velvog*;
- Buku 8 : *Verkeermiddelen en Vervoer* (Alat-alat Angkut dan Pengangkutan).

⁴³ Djasain Saragih. "Pembentukan Kontrak Menurut BW Baru Belanda". Peter Mahmud Marzuki dkk (ed). *Hukum Kontrak di Indonesia*. (Proyek ELIPS - Hukum Kontrak di Indonesia, tanpa tempat penerbit, 1998). Hlm. 93

⁴⁴ *Ibid.* catatan kaki nomor 1

Pengaturan yang langsung berkaitan dengan pembenahan hukum perjanjian, khususnya syarat baku dalam suatu perjanjian baku adalah Buku 5 bagian 2 Pasal 214 dan Buku 6 *NBW*. Dimana Pasal 214 bukanlah aturan yang memaksa (*dwongenrecht*), tetapi merupakan aturan yang tidak memaksa (*aanvullendrecht*). Syarat baku (*standaardregelingen*) pada Pasal 214 berbeda dengan syarat-syarat umum (*algemene voorwaarden*) sebagaimana yang diatur dalam Buku 5 bagian 3 Pasal 231 dan seterusnya⁴⁵. Pasal 214 mengatur mengenai aturan (*standaardregelingen*) berupa⁴⁶ :

1. Suatu perjanjian yang ditutup oleh salah satu pihak dalam pengoperasian perusahaan atau profesinya, kecuali tunduk karena ketenyuan undang-undang, juga tunduk kepada aturan standar, apabila untuk bidang usaha yang meliputi perusahaan tersebut atau untuk profesi tersebut berkenaan dengan perjanjian-perjanjian demikian, berlaku aturan standar. Perjanjian-perjanjian jenis khusus yang terhadapnya dapat diterapkan aturan-aturan standar dan bidang usaha atau profesi yang untuknya setiap aturan ini dimaksudkan untuk berlaku, akan ditunjuk di dalam aturan umum pemerintahan *Algemeen Maatregel van Bestuur (AMvB)* ;
2. Suatu aturan standar ditetapkan, diubah dan dicabut oleh suatu komisi yang akan diangkat oleh suatu komisi yang diangkat oleh Menteri Kehakiman *Kami*⁴⁷ . Dengan undang-undang akan ditetapkan aturan-aturan lebih lanjut tentang cara pembentukan dan metodekerja komisi-komisi tersebut;
3. Penetapan, Perubahan, atau pencabutan suatu aturan standar tidak berlaku sebelum hal itu *Kami* setuju dan dengan keputusan *Kami* diundangkan di dalam *de Nederlandse Staatscourant* (Berita Negara Belanda);
4. Melalui suatu aturan standar dapat disimpangi ketentuan-ketentuan undang-undang, sejauh mengenai hal itu juga diperkenankan penyimpangan melalui perjanjian, dengan atau tanpa memperhatikan suatu bentuk tertentu. Kalimat

⁴⁵ *Ibid.* Hlm. 97

⁴⁶ *Ibid.* Hlm. 98-99

⁴⁷ Kata *Kami* di atas dalam bahasa Belanda adalah *Onze*. Kata *Onze* berfungsi sebagai kata ganti Kepala Negara (Ratu) Kerajaan Belanda.

sebelumnya merupakan perkecualian jika timbul suatu yang lain dan merupakan ketentuan undang-undang;

5. Para pihak dapat menyimpangi suatu aturan standar di dalam perjanjian mereka. Tetapi, suatu aturan standar dapat menentukan suatu bentuk tertentu untuk penyimpangan.

Intisari ketentuan tersebut sebagai berikut⁴⁸ :

1. Bidang-bidang usaha yang dapat diberlakukan perjanjian baku yang ditentukan peraturan. Dalam hal ini Djasain Saragih⁴⁹ mengatakan bahwa aturan-aturan standar hanya berlaku untuk bidang usaha maupun profesi tertentu yang ditetapkan *Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB)* dan tidak berlaku terhadap perjanjian-perjanjian yang dibuat antara sesama orang-orang swasta (*particulieren*) dan bersifat insidental;
2. Aturan baku dapat ditetapkan, diubah, dan dicabut jika disetujui Menteri Kehakiman melalui sebuah panitia yang ditentukan untuk itu. Cara menyusun dan cara bekerja panitia diatur dengan undang-undang;
3. Penetapan, perubahan dan pencabutan aturan baku hanya mempunyai kekuatan, setelah ada persetujuan Raja dan keputusan Raja mengenai hal itu diletakkan dalam berita negara;
4. Seseorang yang menandatangani atau dengan cara lain mengetahui isi janji baku atau menerima penunjukan terhadap syarat umum, terikat kepada janji tersebut ;
5. Janji baku dapat dibatalkan, jika pihak pembuat perjanjian mengetahui atau seharusnya mengetahui pihak *adhering* tidak akan menerima perjanjian baku tersebut jika pihak *adhering* mengetahui isinya.

Demikian kiranya pembahasan perjanjian baku di Belanda. Perbedaan pendapat yang terjadi antara para ahli hukum, klimaks dengan diaturnya perjanjian baku dalam *NBW*. Pemaparan berikutnya adalah pemaparan akan perjanjian baku di Inggris dan Amerika Serikat.

⁴⁸ Mariam Darus Badruzaman. "Perjanjian Baku (*Standard*), *Op. Cit.* Hlm. 114

⁴⁹ Djasain Saragih. *Op.Cit.* Hlm. 99

3.5. Perjanjian Baku di Inggris dan Amerika Serikat⁵⁰

Pasca revolusi industri, Inggris menjadi negara Industri dan perdagangan yang dominan secara internasional sampai dengan pecahnya Perang Dunia II. Hal ini menimbulkan pengaruh terhadap aspek-aspek hukum yang langsung berkaitan dengan kekuatan ekonomi internasional Inggris. Seperti *Maritim Law*, *Commercial Paper Law*, *Company Law* dan lainnya, Pasca Perang Dunia II posisi Inggris di geser Amerika Serikat . Menurut Djasain Saragih⁵¹, kombinasi pengaruh signifikan kekuatan ekonomi Amerika Serikat, Inggris serta bekas koloni Inggris seperti Kanada dan Australia dapat terlihat dari bahasa Inggris yang kemudian menjadi bahasa dunia yang utama, dimana penulis-penulis bisnis gaya Inggris dan Amerika Serikat memperoleh pengaruh universal.

Perjanjian baku digunakan sebagai sarana efisiensi karena dapat mereduksi biaya transaksi secara signifikan, dengan cara mereduksi jumlah hal-hal yang dapat dinegosiasikan (yang otomatis menyebabkan merendahkan biaya negosiasi), dan dengan menurunkan kewajiban pihak *proferens*, yang dengan demikian menurunkan biaya pengawasan dan biaya penyelenggaraan.⁵²

W. Friedmann⁵³ mengatakan mayoritas perjanjian yang dibuat pada keseharian adalah dalam bentuk perjanjian baku. Bahkan pada tahun 1971 Slawson⁵⁴ telah menyatakan bahwa perjanjian baku mungkin berkisar lebih dari sembilan puluh persen dari perjanjian yang dibuat pada masa kini. Kebanyakan

⁵⁰ Dalam kaitannya dengan perjanjian baku di Inggris dan Amerika Serikat, karena keterbatasan penulis, dalam pemaparan berikut tidak mendiskripsikan bagaimana pengaturan perjanjian baku di Amerika Serikat, kecuali saran yang diberikan *Law Commision* Amerika Serikat berkaitan dengan perjanjian baku.

⁵¹ Djasain saragih. *Op. Cit.* Hlm. 38

⁵² Paul H. Brietzke. “*The Formation of Contracts According to American Law*” Peter Mahmud Marzuki dkk (ed). *Hukum Kontrak di Indonesia*. (Proyek ELIPS - Hukum Kontrak di Indonesia-, tanpa tempat penerbit, 1998). Hlm. 84

⁵³ Mariam Darus Badruzaman. “*Perjanjian Baku (Standard)*, *Op. Cit.* Hlm. 97

⁵⁴ Syahmin. *Op. Cit.* Hlm. 97

orang kesulitan mengingat kapan mereka terlibat dalam perjanjian selain perjanjian baku, kecuali persetujuan lisan biasa, mungkin mereka tidak ingat.

Vera Bolger⁵⁵ menyebut sifat massal dan kolektif perjanjian baku sebagai *take it or leave it contract*. Semakna dengannya Anson⁵⁶ mengatakan bahwa perjanjian baku adalah sebuah aturan dimana seseorang harus menerima serta merta kekuatan di dalam perjanjian baku tersebut atau meninggalkannya sama sekali.

Kenyataan juga membuktikan bahwa kekuatan tawar pihak *adhering* tidak setara dengan pihak *proferens*. Walaupun demikian harus diakui bahwa kadang dalam perjanjian baku disediakan sarana untuk melakukan tawar menawar. Tetapi, G.H. Treitel⁵⁷ menjelaskan fasilitas untuk melakukan bargaining ini sekali lagi dimentahkan oleh keadaan dimana variasi yang tersedia harus merujuk pada perjanjian, sedangkan dalam perjanjian variasi-variasi atas kesepakatan harus dalam batas-batas yang telah ditentukan perjanjian tersebut, dimana batas-batas variasi tersebut telah ditetapkan.

J.R. Spencer⁵⁸ mengatakan ketika terdapat dokumen perjanjian baku yang ditandatangani, pengadilan akan menganggap bahwa terdapat semacam sihir yang terjadi untuk membawa perjanjian keluar dari aturan umum yang mengatur perjanjian dan mengikat para pihak yang menandatangani hampir pasti.

Law Commission Amerika Serikat⁵⁹ dalam sarannya berkaitan dengan perjanjian baku mengemukakan beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam menguji syarat-syarat baku, antara lain :

1. Kemampuan daya saing para pihak;
2. Apakah pihak *adhering* ditawarkan syarat-syarat lain dengan tingkat harga yang lebih tinggi, tetapi tanpa syarat eksenerasi dalam perjanjiannya.

⁵⁵ Mariam Darus Badruzaman. “Perjanjian Baku (*Standard*), *Op. Cit.* Hlm. 98

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ G.H. Treitel. *The Law of Contract* -9th Edition- (Sweet and Maxwell; London, 1995). Hlm. 196

⁵⁸ Mariam Darus Badruzaman. “Perjanjian Baku (*Standard*), *Op. Cit.* Hlm. 106

⁵⁹ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen* (PT. Raja Grafindo Persada; Jakarta, 2004). Hlm. 197

Inggris, menurut G.H. Treitel⁶⁰ telah memiliki peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian baku. *Pertama*, *Unfair Contract Terms Act (UCTA) 1977* yang secara khusus mengatur klausula eksonerasi. Akibat dari pelanggaran aturan ini menyebabkan tidak efektifnya klausula eksonerasi. *Kedua*, *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation (UTCCR) 1994* yang mengatur aturan dalam bentuk yang berkaitan dengan jual beli barang dan jasa bagi konsumen, dan mengatur aturan-aturan yang tidak mengikat apabila tidak adil. Richard Stone⁶¹ mengatakan bahwa *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation (UTCCR) 1994* telah diperbaharui dengan *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation (UTCCR) 1999*.

Pengaturan legislatif yang tertuang dalam *UCTA 1977* sedikitnya menurut Hugh Beale⁶² mencakup dua jenis kontrol. *Pertama*, kontrol terhadap beberapa klausula agar tidak berlaku; *Kedua*, kontrol terhadap klausula yang berlaku dengan syarat klausula tersebut memenuhi kewajiban secara umum. Menurut Richard Stone⁶³ pengaturan *UCTA 1977* hanya terbatas pada ;

1. Perjanjian-perjanjian Asuransi;
2. Perjanjian-perjanjian yang berkaitan dengan penetapan atau peralihan bunga dalam pertanahan;
3. Perjanjian-perjanjian yang berkaitan dengan penetapan atau peralihan Hak Kekayaan Intelektual
4. Perjanjian-perjanjian yang berkaitan dengan formasi, konstitusi perusahaan, persekutuan, dan asosiasi-asosiasi yang berbadan hukum;
5. Perjanjian-perjanjian yang berkaitan dengan penetapan atau peralihan surat berharga
6. Perjanjian-perjanjian yang berkaitan dengan profesi dan aktifitas pada lembaga pemerintah atau bisnis sektor lokal dan bisnis sektor publik.

⁶⁰ G.H. Treitel. *Op. Cit.* Hlm. 197

⁶¹ Richard Stone. *Principles of contract Law* (Cavendish Publishing Limited; Great Britain, 2001) Hlm. 179

⁶² Hugh Beale. "Legislative Control of Fairness: The Directive on Unfair Term in Consumer Contract". Jack Beatson & Daniel Friedmann (ed). *Good Faith and Fault in Contract Law* (Clarendon Oress; Oxford, 1995). Hlm. 234

⁶³ Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 165

Klausula baku dari sebuah perjanjian baku diatur dalam pasal 2 UCTA 1997 yang menyatakan :

1. *This Section applies as between contracting parties where one of them deals as a consumer or on the other's written standard terms of business;*
2. *As against that party, the other cannot by reference to any contract term:*
 - a. *When himself in breach of contract, exclude or restrict any liability of his in respect of the breach; or*
 - b. *Claim to be entitled:*
 - i. *To render a contractual performance substantially different from that which was reasonably expected of him; or*
 - ii. *In respect of the whole or any part of his contractual obligation, to render no performance at all, except in so far as the contract term satisfies the requirement of reasonableness*

Richard Stone⁶⁴ mengomentari pasal tersebut dengan mengatakan, bahwa pasal tersebut ditujukan pada suatu keadaan dimana terdapat ketidaksetaraan kekuatan tawar-menawar, dan pihak *adhering* dipaksa untuk menerima klausula baku. Bahwa pasal tersebut merupakan antisipasi dari upaya untuk membatasi tanggung jawab.

Sebuah ukuran mengenai wajar atau tidaknya suatu klausula dalam perjanjian dari aturan UCTA 1977 sebagai berikut⁶⁵ :

1. Bagaimana kekuatan posisi menawar yang seimbang;
2. Apakah konsumen diharuskan untuk menerima perjanjian; atau terdapat kesempatan untuk berpindah kepada perjanjian semakna dengan pihak yang lain, tanpa diharuskan untuk menerima perjanjian yang sama;
3. Apakah konsumen mengetahui atau sepatutnya memahami keberadaan isi perjanjian;

⁶⁴ Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 169-170

⁶⁵ Hugh Beale. *Op. Cit.* Hlm 235

4. Ketika klausula perjanjian baku mengecualikan atau membatasi tanggung jawab yang relevan, apakah perjanjian yang diharapkan menjadi *reasonable* untuk dilaksanakan;
5. Apakah barang-barang dimanufaktur, diproses, atau diadaptasi dengan pesanan khusus oleh konsumen.

Selain *Unfair Contract Terms Act (UCTA)* 1977, juga terdapat aturan lain, yakni *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation (UTCCR)* 1991 dan telah diperbaharui dengan *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation (UTCCR)* 1999. Richard Stone⁶⁶ berkomentar, pada satu sisi aplikasi UTCCR 1999 lebih sempit dari UCTA 1977, tetapi di sisi lain lebih luas dari UCTA 1977. Dikatakan lebih sempit karena hanya berlaku terhadap perjanjian antara penjual atau pemasok barang dan jasa dengan konsumen.

UTCCR 1991 dikatakan lebih luas dari UCTA 1977 karena dapat diberlakukan untuk segala macam terminologi perjanjian, tidak hanya terbatas pada klausula eksonerasi. Tujuan dari Utccr 1999 adalah sebagai regulasi terhadap perjanjian konsumen yang berbentuk baku. Pasal 8 ayat (1) UTCCR 1999 mengatur bahwa klausula yang tidak berimbang tidak akan mengikat bagi konsumen. Ketidaksetaraan para pihak didasarkan pada itikad baik, dan kesetaraan hak dan kewajiban para pihak.

Selain peraturan yang dilakukan oleh peraturan perundang-undangan, juga terdapat teknik lain yang dapat digunakan untuk melindungi para pihak dalam perjanjian. Cara tersebut menurut G.H. Treitel⁶⁷ mencakup, *pertama* pengawasan proses tawar menawar; serta *kedua* kontrol secara administratif. Hanya saja hal tersebut dapat dilaksanakan dalam lingkup yang terbatas.

Demikian dengan pemaparan perjanjian baku di Belanda, di Inggris-pun Perjanjian Baku diatur dalam aturan perundang-undangan. Setelah pemaparan perjanjian baku di Belanda serta pemaparan perjanjian baku di Inggris (serta Amerika Serikat). Berikut adalah pemaparan perjanjian baku di Indonesia.

⁶⁶ Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 179

⁶⁷ G.H. Treitel. *Op. Cit.* Hlm. 259-260

3.6. Perjanjian Baku di Indonesia

Di Indonesia, gejala-gejala perjanjian baku yang terdapat dalam masyarakat dapat dibedakan menjadi empat jenis, yaitu⁶⁸ :

1. Perjanjian baku sepihak yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian tersebut;
2. Perjanjian baku timbal balik yang isinya ditentukan oleh kedua pihak, kedua pihak lazimnya terkait dalam organisasi, misalnya perjanjian buruh kolektif;
3. Perjanjian baku yang diterapkan pemerintah yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya yang berkaitan dengan hak atas tanah dalam bidang agraria;
4. Perjanjian baku yang ditentukan pada kalangan notaris atau advokat yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dan anggota masyarakat yang meminta jasanya.

Menurut Syahmin⁶⁹ pihak yang dapat menutup suatu perjanjian baku jenis ini terdiri dari beberapa kemungkinan, antara lain :

1. Perorangan dengan perorangan, dimana salah satu pihak telah menetapkan isi perjanjian terlebih dahulu, sedangkan pihak lain hanya dapat menerima atau menolaknya;
2. Badan hukum keperdataan (*privat*) dengan perorangan dimana isi perjanjian ditetapkan oleh pihak badan hukum; sedangkan pihak lawannya hanya dapat menerima atau menolak isi perjanjian secara keseluruhan atau secara utuh;
3. Badan hukum publik (pemerintah) dengan badan hukum swasta, dimana isi perjanjian ditetapkan oleh pemerintah secara sepihak, sedangkan pihak

⁶⁸ Mariam Darus Badruzaman. "Perjanjian Baku (Standard), *Op. Cit.* Hlm. 99 dan Mariam Darus Badruzaman. *Aneka Hukum.. Op.Cit.* Hlm. 49-50

⁶⁹ Syahmin. *Op. Cit.* Hlm. 38

lawannya hanya dapat menerima atau menolak seluruh isi perjanjian seutuhnya

Munir Fuady mengatakan makna perjanjian baku, atau apapun sebutannya menyangkut pada bakunya model, rumusan, dan ukuran yang digunakan dalam perjanjian tersebut. Mariam Darus Badruzaman berkomentar “menurut saya perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir”. Sedangkan Abdulkadir Muhammad mengatakan bahwa perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang dibakukan ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.

Berdasarkan definisi dari beberapa penulis di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian perjanjian baku mencakup :

1. Isi perjanjian disediakan secara tertulis dalam bentuk formulir;
2. Model, rumusan dan ukuran perjanjian telah disiapkan sebelumnya; dan
3. Perjanjian dijadikan sebagai patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan dengan pelaku usaha.

Demikian perjanjian baku yang ada di Indonesia. Berbeda dengan perjanjian baku di Belanda dan Perjanjian Baku di Inggris, perjanjian baku di Indonesia tidak diatur dengan suatu aturan perundang-undangan. Namun mengenai klausula baku Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur mengenai pencantuman klausula baku. Pemaparan berikut adalah pemaparan mengenai klausula baku.

3.7. Pengaturan Pemakaian Klausula Baku.

Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku terdapat dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dimana dalam pasal 1 ayat (10), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan

ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dimaksudkan oleh undang-undang sebagai usaha untuk menempatkn kedudukan secara setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.⁷⁰

Pelaku Usaha yang menggunakan klausula baku, disyaratkan agar letak dan bentuk klausula baku tersebut tidak sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, termasuk mengenai pengungkapannya tidak sulit dimengerti. Dengan demikian, klausula baku dipandang sebagai melanggar undang-undang jika dilakukan ketika letak, bentuk atau pengungkapannya sulit dilihat, dibaca atau dimengerti (Pasal 18 Ayat 2 UUPK). Selanjutnya ayat 3 pasal tersebut menentukan bahwa setiap klausula baku yang termasuk kategori delapan klausla baku yang dilarang di dalam pasal 18 Ayat 1 dan Ayat 2 adalah batal demi hukum.

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 18 UUPK, diancam hukuman pidana penjara maksimum lima tahun atau pidana denda maksimum Rp. 2 miliar. Ketentuan ini diatur dalam pasal 62 ayat 1 yang menentukan :

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 dipidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000 (dua miliar rupiah).”

Sebaliknya, tentu saja pelaku usaha tidak dapat disalahkan atau dituntut bilamana pelaku usaha menggunakan klausula baku yang sesuai dengan ketentuan Pasal 18 UUPK tersebut. Nampaknya pembuat undang-undang bermaksud menciptakan kesetaraan dan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam kaitannya dengan pencantuman klausula baku tersebut, sesuai dengan asas kebebasan berkontrak.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka setiap perjanjian dalam hal hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, yang mencantumkan klausula baku di dalamnya, wajib memperhatikan ketentuan pasal 18 ayat (1) UUPK

⁷⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 LN. No. 42 tahun 1999, TLN. No. 3793 Tentang Perlindungan Konsumen. Penjelasan Pasal 18 ayat (1)

tersebut. Konsekuensi terhadap pelanggaran pasal 18 adalah batal demi hukum terhadap perjanjiannya, kecuali apabila dicantumkan klausula *separability of provisions*, maka yang batal demi hukum hanyalah klausula yang bertentangan dengan pasal 18 Undang-Undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja.

International Institute for the Unification of Private Law (UNIDROIT) dalam *Principles of International Commercial Contracts* 1994 atau biasa disebut UNIDROIT '94 dalam pasal 2.19 nya menjelaskan bahwa klausula baku (*standard terms*) adalah “provisions which are prepared in advanced for general and repeated use by one party and which are actually used without negotiation with the other party” atau jika diterjemahkan secara bebas artinya adalah “aturan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk dipergunakan secara umum dan berulang-ulang oleh salah satu pihak dan yang secara nyata digunakan tanpa negosiasi dengan pihak lain”.⁷¹

Dalam penjelasan mengenai pasal 2.19 tersebut, dijelaskan bahwa penentuan suatu klausula baku bukan berdasarkan bentuk penampilan atau formatnya, juga bukan berdasarkan pihak mana yang membuatnya, bahkan bukan juga dari isinya, melainkan pada fakta atau kenyataan bahwa klausula tersebut dibuat secara nyata tanpa dinegosiasikan dengan pihak lain.⁷²

Lebih lanjut, dalam pasal 2.20 dijelaskan bahwa suatu klausula baku haruslah wajar dalam artian harus memperhatikan isi, bahasa dan cara penyajiannya. Suatu klausula baku dianggap tidak wajar atau janggal apabila isi dari klausula tersebut sedemikian rupa sehingga orang yang sewajarnya tidak akan mungkin mengharapkan adanya syarat tersebut. Misalnya adalah suatu syarat yang membatasi atau meniadakan tanggung jawab yang sudah sewajarnya merupakan tanggung jawab dari pihak tertentu akibat kesalahan yang diperbuatnya (*liabilities based on faults*).

Sedangkan ketidakwajaran dari segi bahasa, terutama sekali bahasa asing, adalah apabila bahasa yang dituliskan atau dituangkan dalam perjanjian tidak

⁷¹ UNIDROIT '94. “Principles of International Commercial Contract 1994” (*International Institute for the Unification of Private Law; Rome, 1994*) Article 2.19.

⁷² *Comentaries on the article 2.16 of the UNIDROIT '94*. Lihat juga : Taryana Sunandar “Tinjauan Atas Beberapa Aspek Hukum dari Prinsip-prinsip Unidroit dan CISG” dalam buku “*Kompilasi Hukum Perikatan*” (Citra Aditya Bakti; Bandung, 2001) Hlm. 189

jelas, tidak sesuai dengan ketentuan umum, atau diterjemahkan secara salah atau tidak tepat, misalnya dalam perjanjian terdapat klausula ganti rugi diterjemahkan sebagai klausula wanprestasi.

Ketidak wajaran dari segi penyajian adalah apabila penyajian suatu klausula baku dalam bentuk cetakan huruf yang kecil-kecil dan nyaris tidak terbaca, tersembunyi pada suatu halaman dari bagian perjanjian sehingga tidak dapat disadari bahwa persyaratan tersebut sebenarnya ada, dan atau penyajiannya tidak dapat dimengerti.

Dari penjelasan tersebut di atas, dapat digaris bawahi bahwa suatu klausula baku dalam perspektif UNIDROIT '94 *Principles of International Commercial Contracts* 1994 pada pokoknya adalah mengenai pembuatan suatu syarat perjanjian tanpa dinegosiasikan terlebih dahulu dengan pihak lawannya (*counter party*), keabsahan suatu klausula baku adalah sepanjang klausula baku tersebut wajar dari segi isi, bahasa dan penyajiannya serta kedua belah pihak menyatakan menerima klausula tersebut.

Pemaparan berikut adalah pemaparan atas salah satu elemen perjanjian baku yang krusial untuk dibicarakan yakni klausula eksonerasi.

3.8. Klausula Eksonerasi

Secara umum perjanjian baku sering dikaitkan dengan permasalahan syarat eksonerasi. Syahmin⁷³ mengatakan bahwa di dalam perjanjian baku, khususnya perjanjian yang sepihak (*adhesion contract*) terdapat suatu kondisi/syarat yang banyak menarik perhatian para ahli hukum perjanjian, yaitu pencantuman klausula eksonerasi

Kata eksonerasi berasal dari kata *exoneration* yang dalam bahasa Inggris berarti membebaskan diri dari tuduhan atau kesalahan. Selain itu, dalam literatur-literatur berbahasa Inggris, kata eksonerasi dikenal dengan nama *exemption*, yang berarti pembebasan atau pengecualian, serta *exclusion*, yang berarti pengecualian. Khasanah literatur Belanda juga mengenal klausula

⁷³ Syahmin. *Op. Cit.* Hlm. 42

eksonerasi. Mariam Darus Badruzaman⁷⁴ mengatakan dalam bahasa Belanda disebut dengan *Eksenoratie Klausule*.

Klausula Eksonerasi (*exemption clause*) dibedakan dengan istilah klausula baku. Eksonerasi sendiri diartikan secara berbeda-beda. Mariam Darus Badaruzaman menyebutnya dengan klausul eksonerasi, sebagai terjemahan dari *exoneratie clause*. Remy Sjahdeini menyebutnya dengan istilah klausula eksemsi, sedangkan Barnes menyebutnya dengan istilah *exculpatory clause*. *Exculpatory Clause* menurut Barnes adalah “*a provision in a contract that attempts to relieve one party to the contract from liability for the consequences of his or her own negligence*”⁷⁵.

Klausula (eksonerasi) ini pada prinsipnya bertujuan membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab pembuat perjanjian atas resiko-resiko tertentu yang mungkin timbul dikemudian hari. Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pembuat perjanjian dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.⁷⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad⁷⁷ ada 3 (tiga) kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian :

1. Eksonerasi yang timbul karena keadaan memaksa.

Kerugian yang timbul karena keadan memaksa pada dasarnya bukan tanggung jawab para pihak. Tetapi dalam kenyataan, sebagaimana dituangkan dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dapat dibebankan kepada pihak *adhering*, sedangkan pembuat perjanjian dibebaskan dari beban tanggung jawab. Sebagai contoh dalam perjanjian beli sewa terjadi kebakaran terhadap objek yang telah diperjanjikan. Kemudian pembeli diwajibkan melunasi harga yang belum lunas berdasarkan klausula eksonerasi;

⁷⁴ Mariam Darus Badruzaman. “*Perjanjian Baku (Standard)*, *Op. Cit.* Hlm. 109

⁷⁵ N.H.T. Siahaan. *Loc. Cit.*, Hlm. 107

⁷⁶ Abdulkadir Muhammad. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Citra Aditya Bakti; Bandung, 1992). Hlm. 20

⁷⁷ *Ibid.* Hlm. 21-22

2. Eksonerasi yang timbul karena kesalahan pengusaha yang merugikan pihak kedua.

Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pembuat perjanjian. Tetapi dengan adanya klausula eksonerasi, pembuat perjanjian dapat mengecualikan tanggung jawab yang timbul akibat kesalahannya tersebut. Sebagai contoh dalam perjanjian pengangkutan barang, barang yang rusak dikatakan bukan tanggung jawab pengusaha.

3. Eksonerasi karena kesalahan pembuat perjanjian yang merugikan pihak ketiga.

Kerugian yang timbul karena kesalahan pembuat perjanjian seharusnya menjadi tanggung jawab pembuat perjanjian, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan kepada pihak kedua, dalam hal ini pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab termasuk juga terhadap tuntutan pihak ketiga.

Shidarta⁷⁸ membedakan antara klausula baku dengan klausula eksonerasi yaitu bahwa, kalau dalam klausula baku, yang ditekankan adalah mengenai prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan mengenai isinya, sedangkan dalam hal eksonerasi yang dipersoalkan adalah menyangkut substansinya, yakni mengalihkan kewajiban atau tanggungjawab pelaku usaha. Terlepas dari istilah yang dipergunakan oleh para pakar hukum tersebut, klausula eksonerasi adalah klausula yang digunakan dengan tujuan pada dasarnya untuk membebaskan atau membatasi tanggungjawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya, dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam perjanjian tersebut. Menanggapi keberadaan klausula eksonerasi dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, Nik Ramlah Mahmood mengemukakan sebagai berikut :

Clauses in standard form contracts which exempt or limit a contracting party's liability for certain breaches of the expressed or implied terms of the contract or for the commission of a tort, operate extremely harshly against, and to

⁷⁸ *Ibid.*, Hlm. 114

*the detriment of, consumers. Such clauses are found at the back of tickets of public transport, on receipt and other types of standard form consumer contracts.*⁷⁹ R.H.J. Engels⁸⁰ menyebut adanya tiga bentuk yuridis dari perjanjian dengan klausula eksonerasi yaitu sebagai berikut:

- a. Tanggungjawab untuk akibat-akibat hukum, karena kurang baik dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban perjanjian.
- b. Kewajiban-kewajiban sendiri yang biasanya dibebankan kepada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya, perjanjian keadaan darurat).
- c. Kewajiban-kewajiban diciptakan (syarat-syarat pembebasan) oleh salah satu pihak dibebankan dengan memikulkan tanggungjawab yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita pihak ketiga.

Perjanjian eksonerasi yang membebaskan tanggungjawab seseorang pada akibat-akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan, antara lain tentang masalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar janji. Ganti rugi tidak dijalankan apabila persyaratan eksonerasi mencantumkan hal itu.

Demikian sekilas pengantar tentang klausula eksonerasi, berikut adalah pembahasan klausula eksonerasi di Belanda, klausula eksonerasi di Inggris dan Amerika Serikat serta klausula eksonerasi di Indonesia

3.8.1. Klausula Eksonerasi di Belanda

Pemaparan perjanjian baku di belanda sebelumnya berakhir pada bahasan aturan yang berkaitan dengan syarat baku yang dicantumkan dalam perjanjian baku, padahal yang mengatur adalah pasal 214 NBW yang secara umum

⁷⁹ Nik Ramlah Mahmood, *Unfair Terms in Malaysian Consumer Contracts – The Need For Increased Judicial Cretivity*.

⁸⁰ Az Nasution, *Loc. Cit.*, Hlm. 100 lihat pula N.H.T Siahaan, *Loc. Cit.* Hlm 108

memberikan beberapa batasan pencantuman syarat baku dalam perjanjian baku. Berdasarkan pengaturan itu pula klausula eksonerasi dibatasi.

Secara umum pengaturan pasal 214 NBW dapat digunakan untuk membatasi pemakaian perjanjian baku yang di dalamnya terdapat klausula eksonerasi. *Pertama*, pemakaian perjanjian baku hanya diizinkan pada bidang-bidang tertentu yang ditentukan dengan aturan, artinya tidak semua hubungan keperdataan dapat menggunakan perjanjian baku secara bebas, apalagi bebas mencantumkan klausula eksonerasi. *Kedua*, syarat baku hanya dapat ditetapkan, diubah, dan dicabut jika disetujui oleh Menteri Kehakiman melalui sebuah lembaga yang ditentukan untuk itu. Hal ini merupakan upaya *preventif* dari pemerintah Belanda untuk mengawasi beredarnya perjanjian baku. Khusus berkaitan dengan klausula eksonerasi, dengan adanya *restriksi* seperti ini, tentunya akan meminimalisir terjadinya pelanggaran. *Ketiga*, penetapan, perubahan dan pencabutan syarat baku dalam perjanjian baku hanya mempunyai kekuatan setelah ada persetujuan Ratu dan keputusan Ratu mengenai hal itu diletakkan dalam Berita negara. Pada proses ini, terlihat pengawasan yang dilakukan pemerintah untuk melindungi kepentingan yang potensial dirugikan yakni pihak *adhering*, bila ternyata dalam syarat-syarat baku pada sebuah perjanjian baku yang disediakan oleh pembuat perjanjian mengandung klausula eksonerasi.

3.8.2. Klausula Eksonerasi di Inggris dan Amerika Serikat

Secara mendasar sistem Common Law mengembangkan sebuah aturan formal untuk melindungi pihak yang lebih lemah dari klausula eksonerasi. Suatu klausula eksonerasi dapat berlaklu dengan berbagai cara. Menurut G.H. Treitel⁸¹ cara yang dipakai adalah *penandatanganan*, *pemberitahuan*, atau dengan *rangkaian kesepakatan*.

1. Penandatanganan

Suatu keadaan dimana seseorang pihak *adhering* menandatangani perjanjian yang telah disediakan oleh pihak *proferens*, maka pihak

⁸¹ G.H. Treitel. *Op. Cit.* Hlm. 197-200

adhering terikat dengan aturan-aturan yang diatur di dalam perjanjian walaupun ia tidak membaca isi perjanjian tersebut.

2. Pemberitahuan

Apabila klausula eksonerasi disiapkan sebelumnya (menunjuk pada pengaturan yang lain –misalnya menunjuk pada lembaran lain, *leaflet*, *brosur* dan lain-lain) oleh pihak *proferens*, atau diletakan pada tempat yang mudah terlihat, maka isi perjanjian tersebut hanya akan berlaku apabila terdapat pemberitahuan yang wajar mengenai keberadaannya kepada konsumen. Richard Stone⁸² mengatakan waktu pemberitahuan klausula eksonerasi menjadi penting karena apabila dilakukan setelah perjanjian disetujui, maka jelas klausula eksonerasi tidak berlaku. Ukuran pemberitahuan yang wajar menurut G.H. Treitel⁸³ tergantung pada :

a) Tujuan perjanjian

Sebuah klausula eksonerasi tidak berlaku dalam perjanjian jika perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan mengikat. Di sisi lain, perjanjian akan berlaku jika konsumen telah mengetahui akan efek dari perjanjian, atau jika konsumen diberitahukan secara wajar mengenai fakta bahwa perjanjian tersebut berisi akan aturan klausula eksonerasi.

b) Tingkat pemberitahuan

Pihak yang bersandar pada klausula eksonerasi tidak harus menunjukkan bahwa ia secara nyata memberitahukan pihak lain, tetapi dapat dilakukan melalui langkah yang wajar. Richard Stone⁸⁴ mengatakan bahwa semakin tidak lazim dan semakin tidak setara suatu klausula eksonerasi, maka semakin penting pemberitahuan yang harus dilakukan. Lord Denning⁸⁵ berkomentar “beberapa klausula eksonerasi yang pernah saya lihat perlu dicetak dengan tinta merah pada halaman depan dokumen dengan catatan tangan berwarna merah sebelum pemberitahuan secara patut dianggap telah dilakukan.

3. Rangkaian Kesepakatan

⁸² Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 155

⁸³ G.H. Treitel. *Op. Cit.* Hlm. 198

⁸⁴ Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 156

⁸⁵ *Ibid.*

Terdapat suatu kenyataan bahwa pada saat perjanjian ditandatangani, kadang klausula eksonerasi tidak pernah disepakati. Dalam hal ini Lord Devlin⁸⁶ mengatakan bahwa kesepakatan hanya relevan bila mereka membuktikan pemahaman akan aturan dalam perjanjian secara nyata dan bukan dugaan dalam menyetujui aturan tersebut.

Arti penting penting pengaturan klausula eksonerasi adalah karena beberapa perjanjian ditujukan tidak untuk dinegosiasikan antara para pihak. Hal ini menjadi alat untuk menekan konsumen.⁸⁷ Namun tidak berarti klausula eksonerasi dilarang secara mutlak. Pada perkembangan berikutnya, pembatasan tanggung jawab diizinkan dalam perjanjian yang berkaitan dengan konsumen jika wajar⁸⁸. Secara mendasar, pelaku usaha harus memberitahukan klausula eksonerasi secara patut pada saat perjanjian akan disepakati⁸⁹.

Sistem *Common Law* mengenal sebuah aturan yang berlaku di pengadilan yang berfungsi sebagai aturan responsif terhadap klausula eksonerasi yang disebut sebagai *Contra Proferentem Rules*. Secara etimologis *Contra Proferentem Rules* terdiri dari tiga suku kata yakni kata *Contra*, kata *Proferens* dan kata *Rules*. Menurut Black's Law Dictionary⁹⁰ kata *Contra* berarti kebalikan dari sesuatu. Sedangkan kata *Proferens* berarti pihak yang bermaksud membuat perjanjian atau aturan-aturan di dalam suatu perjanjian dan kata *Rules* berarti aturan.

Secara istilah *Contra Proferentem Rules* dijelaskan oleh G.H. Treitel⁹¹ sebagai aturan yang menafsirkan klausula eksonerasi secara berlawanan terhadap pihak yang menyandarkan dirinya pada klausula eksonerasi tersebut dicantumkan dalam perjanjian tersebut. Menurut Richard Stone⁹², *Contra Proferentem Rules* digunakan untuk membatsai efek dari klausula eksonerasi, dan apabila terdapat penggunaan bahasa yang ambigu, maka akan ditafsirkan menguntungkan pihak *adhering*.

⁸⁶ G.H. Treitel. *Op. Cit.* Hlm. 200

⁸⁷ David Oughton & John Lowry. *Text Book on Consumer Law*. (Ashford Colour Press; Gosport, Hampshire, 1997). Hlm.337

⁸⁸ *Ibid.* Hlm. 338

⁸⁹ Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 154

⁹⁰ Bryan A. Gardner. (*editor in chief*) *Black's Law Dictionary* -7th edition- (West Publishing CO.; ST Paul, Minnesota, 2000)

⁹¹ G.H. Treitel. *Op. Cit.* Hlm. 202

⁹² Richard Stone. *Op. Cit.* Hlm. 159

3.8.3. Klausula Eksonerasi di Indonesia

Alasan mengapa klausula eksonerasi dicantumkan dalam suatu perjanjian baku adalah karena determinasi pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat secara ekonomis maupun psikologis. Pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Klausula eksonerasi yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian baku adalah unsur tambahan (aksidentalialia) atas unsur pokok (esensialialia⁹³).

Kondisi demikian memungkinkan pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat untuk menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula tertentu yang menguntungkan baginya, atau meringankan bahkan menghapus kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab yang terbebaskan kepadanya. Hal ini mengakibatkan perjanjian yang seharusnya dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Ciri perjanjian baku yang mencantumkan klausula eksonerasi sebagai berikut⁹⁴ :

Isinya ditetapkan secara sepihak oleh salah satu pihak yang posisinya relatif lebih kuat dari pihak lainnya;

- a. Pihak yang lemah sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalialia dari perjanjian;
- b. Pihak yang lebih lemah karena kebutuhannya terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- c. Bentuk perjanjian baku secara tertulis;
- d. Telah dipersiapkan terlebih dahulu secara massal maupun individual.

Pendapat di atas merupakan koreksi terhadap pendapat yang sebelumnya telah diajukan oleh Mariam Darus Badruzaman, khususnya berkaitan dengan huruf a. dan b., adapun huruf c., d., dan e. Ahmadi Miru & Sutarman Yodo sependapat dengan Mariam Darus Badruzaman. Pada huruf a. pendapatnya,

⁹³ I.G. Rai Widjaya. *Merancang Suatu Kontrak (Contract drafting)*. (Kesaint Blanc; Jakarta, 2002). Hlm. 91-94. menyebutkan bahwa isi kontrak terdiri dari unsur esensialialia (*Essential Element*), Unsur Naturalialia (*Natural Elements*), dan Unsur Aksidentalialia (*Accidental Elements*)

⁹⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen* (PT. Raja Grafindo Persada; Jakarta, 2004). Hlm. 116

Mariam Darus Badruzaman menentukan bahwa pihak yang lebih kuat posisinya adalah selalu kreditur, pendapat ini dikomentari oleh Ahmadi Miru dengan mengatakan bahwa dalam kenyataan, kreditur tidak selamanya memiliki posisi yang lebih kuat daripada debitur, karena dalam kasus tertentu posisi debitur justru lebih kuat daripada kreditur, dan justru debiturlah yang merancang.

Komentar Ahmadi Miru & Sutarman Yodo terhadap huruf b. pendapat Mariam Darus Badruzaman adalah karena pendapat Mariam Darus Badruzaman mengenai debitur sama sekali tidak menentukan isi perjanjian tidak dapat dibenarkan. Hal ini dikarenakan dalam suatu perjanjian baku pada umumnya dibuat dengan tetap memungkinkan pihak lain (bukan pihak *proferens*) untuk menentukan unsur esensial dari perjanjian, sedangkan klausula yang pada umumnya tidak dapat ditawar adalah klausula yang merupakan unsur aksidentalialia dalam perjanjian.

Bentuk-bentuk eksonerasi menurut Sudikno Mertokusumo adalah :

- a) Pengurangan/ penghapusan tanggung jawab karena kurang baik memenuhi kewajiban.
- b) Pembatasan/ penghapusan kewajiban.
- c) Salah satu pihak dibebani dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

3.8.3.1. Pengaturan Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku

Secara singkat, Mariam Darus Badruzaman⁹⁵ telah mengatakan bahwa meninjau masalah “ada” dan “kekuatan mengikat” perjanjian baku, secara teoritis yuridis tidak memenuhi elemen yang dikehendaki pasal 1320 jo 1338 alenia 1 KUH Perdata. Dengan demikian harus diusahakan jalan keluar dari permasalahan tersebut.

Pendapat di atas tidaklah salah, hanya saja, perjanjian baku tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan di Indonesia, namun yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan adalah berkaitan dengan pencantuman klausula

⁹⁵ Mariam Darus Badruzaman. “*Perjanjian Baku (Standard)*, *Op. Cit.* Hlm. 104

eksonerasi dalam suatu perjanjian baku. Dalam arti klausula eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang.

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak yang potensial mengalami kerugian dilindungi dengan pengaturan klausula eksonerasi yang diatur dalam pasal 18, yakni :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa oleh konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur pembuktian atas hilangnya kegunaan atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

- (3) Setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.⁹⁶

3.8.3.2. Lembaga Yang Menegakkan Aturan Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku

Berdasarkan pasal 30 ayat (1) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan juga dilakukan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional berdasarkan pasal 31 UUPK.

Pasal 30 ayat (2) UUPK mengatur pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pasal 30 ayat (1) UUPK dilaksanakan oleh Menteri dan/atau Menteri Teknis⁹⁷. Sebagai pengejawantahan pasal 30 ayat (2) UUPK, khusus berkaitan dengan klausula baku yang terdapat dalam perjanjian baku, diatur lebih lanjut dalam pasal 8 Peraturan Pemerintah nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pengawasan terhadap pencantuman label dan klausula baku suatu perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dilakukan oleh pemerintah.

Pengawasan yang kedua dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pengawasan yang dilakukan oleh LPKSM ini didasarkan pada pasal 30 ayat (1) serta pasal 44 UUPK, yang dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, khususnya pasal 10, yang mengatur :

⁹⁶ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 LN. No. 42 tahun 1999, TLN. No. 3793 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18

⁹⁷ Shidarta (Jurnal Hukum Pro Justitia Vol. 24 nomor 1, Januari 2006). Hlm. 70. menjelaskan bahwa *Menteri* yang dimaksud adalah Menteri Perdagangan

- (1) Pengawasan oleh LPKSM dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang berada di pasar;
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan atau survei. Di samping dapat juga berdasarkan laporan dan pengaduan dari masyarakat baik yang bersifat perseorangan maupun kelompok;
- (3) Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek usaha;
- (4) Penelitian, pengujian dan/ atau survei sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan terhadap barang dan/atau jasa, yang diduga tidak memenuhi unsur keamanan, kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen. Adapun pelaksanaannya dapat dilakukan baik sebelum atau sesudah terjadi hal-hal yang membahayakan keamanan, kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen;
- (5) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan Menteri Teknis.⁹⁸

Pengawasan yang ketiga dilakukan oleh masyarakat. Peraturan Pemerintah nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, mengatur peran masyarakat untuk melakukan pengawasan sebagaimana diatur dalam pasal 9, yaitu :

- (1) Pengawasan oleh masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang berada di pasar;
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan atau survei;
- (3) Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek usaha;

⁹⁸ Ibid. Hlm. 73. fungsi lembaga ini telah dijalani dan dimotori pertama kali oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang berdiri sejak tahun 1973.

(4) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan Menteri Teknis.

Poin khusus berkaitan dengan pengawasan yang dapat dilakukan oleh LPKSM dan masyarakat berkaitan dengan klausula baku dalam perjanjian baku adalah pada kata “....., dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan dalam praktek dunia usaha”. Secara implisit, LPKSM dan masyarakat juga diberikan kekuatan untuk mengawasi berlakunya pasal 18 UUPK yang mengatur klausula eksonerasi. Hasil pengawasan yang dilakukan oleh LPKSM dan masyarakat berkaitan dengan klausula baku dalam perjanjian baku dapat disebarluaskan atau dapat disampaikan kepada Menteri dan/ atau Menteri Teknis.

Pengawasan yang keempat dilakukan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Pasal 31 UUPK mengatur bahwa dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dalam pasal 32 UUPK mengatur bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertanggung jawab kepada Presiden.

Fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional berdasarkan pasal 33 UUPK adalah memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pasal 33 UUPK, maka tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional berdasarkan pasal 34 ayat (1) adalah :

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan dibidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/ atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Pengaturan lebih lanjut mengenai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BKPN) diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Shidarta⁹⁹ mengatakan bahwa Peraturan Pemerintah nomor 57 tersebut hanya terdiri dari 9 pasal (sudah termasuk pasal ketentuan umum dan pasal penutup). Lima pasal pertama hanya mengulang substansi pengaturan dalam UUPK.

Berangkat dari pengaturan-pengaturan tersebut di atas, terdapat bentuk pengawasan dari arus atas (*top down*) yang dilakukan pemerintah lewat Menteri dan Menteri Teknis terkait, sedangkan pengawasan arus bawah (*bottom up*) dalam hal ini diperankan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, masyarakat, serta Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Berdasarkan pemaparan di atas, satu masalah yang berkaitan dengan perjanjian baku, yakni berkaitan dengan klausula eksonerasi dapat diselesaikan dengan peraturan perundang-undangan yang terbentuk di Indonesia. Berikut akan dipaparkan pertanggungjawaban pelaku usaha

3.8.3.3. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Persoalan mendasar dalam interaksi usaha adalah kedudukan pelaku usaha dengan konsumen yang tidak setara karena konsumen dijadikan obyek kegiatan usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Salah satu hal yang dikhawatirkan para pihak dalam interaksi usaha adalah tiadanya itikad baik pelaku usaha. Tidak dapat dipungkiri, dalam interaksi usaha, kemungkinan akan dijumpai berbagai masalah yang pada gilirannya merugikan konsumen sangat mungkin terjadi. Dalam penjelasan umum Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, masalah tiadanya itikad baik pelaku usaha dilakukan dengan cara “kiat promosi, cara penjualan, serta

⁹⁹ *Ibid.* Hlm. 71.

penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.”¹⁰⁰ Permasalahan demikian termasuk rumit karena konsumen berada pada posisi yang lemah akibat kesadaran konsumen atas haknya masih rendah.

Realitas itu juga kemungkinan disebabkan “konsumen benar-benar tidak mampu dan tidak mengetahui cara pembelaan (advokasi) atas haknya yang telah dirugikan oleh pelaku usaha secara sengaja.”¹⁰¹ Namun dapat pula disebabkan pelaku usaha memang sengaja melakukan perilaku buruk atau itikad buruk dalam melakukan interaksi usaha serta menolak adanya pengakuan atas hak konsumen yang diusulkan.

Dalam menghadapi kondisi demikian, konsumen perlu melakukan penuntutan yang berbeda dalam bentuk tanggung jawab. Menurut Sidharta¹⁰² ada tujuh prinsip tanggung jawab dalam hukum yang perlu diperhatikan konsumen, yaitu :

1. kesalahan (*liability based on fault*), yaitu prinsip yang menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsure kesalahan yang dilakukannya;
2. praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), yaitu seseorang dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada padanya;
3. praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) yaitu seseorang dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan adanya kesalahan padanya;
4. tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yaitu prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, sehingga tidak ada hubungan kausalitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahannya;
5. pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*) yaitu pertanggungjawaban yang secara sepihak dan terbatas dilakukan pihak yang melakukan kesalahan;

¹⁰⁰ Undang-undang No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3793, tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan Umum.

¹⁰¹ Tatang Suganda, “*Hak Konsumen.*” Pikiran Rakyat (22 Mei 2002) Hlm.4

¹⁰² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000) Hlm. 59-61

6. tanggung jawab produk (*product liability*) yaitu produsen untuk produk yang dibawa ke peredaran yang menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut;
7. tanggung jawab professional (*professional liability*) yaitu tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan jasa professional yang diberikan kepada klien.

Upaya memperoleh akses terhadap tanggung jawab ini diadaptasi Undang-Undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan keharusan bagi pelaku usaha membayar ganti kerugian atas produk yang cacat. Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Dengan demikian, UUPK memungkinkan konsumen mengajukan suatu tuntutan kepada pelaku usaha untuk mempertanggungjawabkan kerugian yang dideritanya. Adanya tuntutan ini pada prinsipnya merupakan implementasi prinsip tanggung jawab produk.

bagi pelaku usaha, penyelesaian atas tuntutan tanggung jawab produk harus dilakukan tujuh hari setelah tanggal transaksi.¹⁰³ adanya realisasi tuntutan ganti kerugian pada dasarnya tidak menghapuskan tuntutan pidana. Oleh sebab itu, adanya tuntutan tanggung jawab produk dari konsumen seringkali dianggap sebagai hambatan serius, yaitu karena pelaku usaha, khususnya yang mempunyai nama dan pangsa pasar yang luas, akan mengalami kerugian atas citra usahanya (*business image*).

Perlindungan yang diberikan dalam bentuk tanggung jawab produk diberikan kepada konsumen karena jika pelaku usahadibiarkan begitu saja melemparkan produk yang cacat, lambat laun akan menimbulkan kerugian dalam lingkup yang lebih besar. Jika pelaku usaha yang ditemui konsumen adalah yang tidak beritikad baik dan melawan hukum dalam memasarkan produknya, konsumen dapat menempuh jalan penyelesaiannya melalui perkara pidana. hal ini berarti apabila pelaku usaha memang tidak mungkin lagi diharapkan dapat menyelesaikan tuntutan tanggung jawab produk dengan membayarkan ganti

¹⁰³ Indonesia, Undang-undang tentang perlindungan konsumen, *Op. Cit.*, Pasal 19 ayat (3)

kerugian, alternative bagi konsumen dapat berupa pengaduan atas perbuatan melawan hukum¹⁰⁴ ke pengadilan.

adanya pilihan ini disebabkan konsumen mempunyai hak atas penyelesaian kerugian yang dideritanya akibat produk atau jasa yang digunakannya. Namun, tindakan hukum ini dapat dilakukan jika konsumen secara obyektif memberikan bukti terhadap kerugian atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha tersebut. dengan kata lain, konsumen tetap harus memiliki suatu alasan dan pembuktian secara hukum yang menunjukkan pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum atas produk yang dipasarkannya.

Dalam kaitannya dengan produk jasa, tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan melalui tanggung jawab profesional (*professional liability*) dengan menunjukkan adanya aspek klausula perjanjian yang dilanggar dalam pemberian jasa. hal ini dilakukan jika konsumen menilai perilaku pelaku usaha dalam menjalin kerjasama yang terikat dalam perjanjian (*contractual relationship*) jasa ternyata tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan selayaknya. Kondisi ini terjadi disebabkan standar pemberian pelayanan jasa dalam prakteknya kurang dari kualitas yang seharusnya diberikan.

Realitas ini termasuk baru dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen dewasa ini, sehingga membutuhkan penyelesaian hukum yang lebih konkret. Dalam kondisi demikian, konsumen memperoleh kesempatan untuk meminta tanggung jawab profesional (*professional liability*). Akan tetapi, tindakan konsumen tersebut mempunyai risiko yang cukup berat karena konsumen harus memberikan dukungan pembuktian bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Demikian pemaparan tentang Konsep Perjanjian Baku yang diuraikan dalam Bab 3 ini. Pemaparan selanjutnya adalah tentang pembahasan masalah Posisi Kesetaraan Asali dalam Perjanjian Baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dalam Bab 4 tesis ini.

¹⁰⁴ Rosa Agustina. *Perbuatan Melawan Hukum* (Jakarta; Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003) hlm. 3 “Pasal 1365 KUH Perdata menentukan bahwa tiap perbuatan melawan hukum mengakibatkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk mengganti kerugian.”

BAB 4
POSISI KESETARAAN ASALI DALAM PERJANJIAN BAKU YANG
DIBUAT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

4.1. Pendahuluan

Perjanjian baku telah digunakan secara luas di dalam praktek kehidupan ekonomi di Indonesia, namun demikian perjanjian baku belum mendapat perhatian yang wajar dalam lingkungan ahli hukum Indonesia. Pernyataan tersebut terbukti dengan minimnya pengaturan permasalahan berkaitan dengan perjanjian baku. Sampai saat ini perjanjian baku praktis hanya diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bukti lain yang cukup signifikan juga adalah belum terlalu banyaknya literatur yang membahas perjanjian baku apalagi yang berkaitan dengan posisi kesetaraan asali, pun ada yang membahas, pembahasannya belum terlalu komprehensif.

Secara mendasar bentuk perjanjian baku adalah bebas, dalam arti dapat berbentuk tertulis maupun tidak tertulis. Berbeda dengan teori, pada tataran praktis, perjanjian baku tumbuh sebagai perjanjian tertulis, konkretnya dalam bentuk formulir. Perbuatan-perbuatan hukum sejenis yang selalu terjadi secara berulang-ulang dan teratur serta melibatkan banyak orang, menyebabkan munculnya kebutuhan bentuk perjanjian yang demikian. Perjanjian disediakan dengan mempersiapkan isi terlebih dahulu, dan kemudian dibakukan serta selanjutnya dicetak dalam jumlah banyak, sehingga mudah menyediakannya setiap saat jika ingin digunakan.

Perjanjian baku pada umumnya dianggap sebagai sarana efisiensi, karena menghemat tenaga dan biaya. Perjanjian baku layak untuk digunakan dalam transaksi karena *pertama*, memudahkan administrasi dan *kedua*, hal yang diatur dalam perjanjian baku adalah sesuatu yang sama. Namun dalam prakteknya, perjanjian baku adalah sebuah perjanjian yang tidak mencerminkan adanya kebebasan berkontrak, sebuah perjanjian yang tidak menggambarkan *equality bargaining power* dan tidak adanya posisi kesetaraan asali antar para pihak.

4.2. Konsep Kesetaraan Asali Dalam Perjanjian Baku Yang Di Buat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Pancasila sebagai dasar Negara, menganut asas keselarasan dan keseimbangan, baik dalam hidup manusia sebagai pribadi dan dalam hubungan manusia dengan masyarakat.¹ Dengan Sila Kemanusiaan yang adil dan beradab, manusia diakui dan diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, yang sama derajatnya, yang sama hak dan kewajiban-kewajiban asasinya, tanpa membeda-bedakan suku, keturunan, agama dan kepercayaan, jenis kelamin, kedudukan sosial, warna kulit, dan sebagainya. Karena itu dikembangkanlah sikap tidak semena-mena terhadap orang lain.²

Masalah telekomunikasi di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 LN. No. 154, TLN. No. 3881 tentang Telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi dalam pelaksanaannya harus melindungi kepentingan dan keamanan Negara, mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global, dilakukan secara professional dan dapat dipertanggungjawabkan, dan melibatkan peran serta masyarakat³. Salah satu materi penting berkenaan dengan pengaturan telekomunikasi adalah yang berkaitan dengan penyelenggaraan telekomunikasi itu sendiri. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan telekomunikasi ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (PP Nomor 52 Tahun 2000). Dalam peraturan pemerintah tersebut, penyelenggaraan telekomunikasi dapat dibedakan menjadi penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur kegiatan usaha, khususnya Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 LN. No. 154, TLN. No. 3881 tentang Telekomunikasi tidak memberikan ruang cukup bagi para pelanggan jasa telekomunikasi untuk bersama-sama menerima hak dan kewajiban dasar setara

¹ TAP MPR RI No. II/MPR/1978 tentang *Pedoman Penghayatan dan Pengamalan Pancasila (Ekaprasetia Pancakarsa)*. Bab II dari Naskah Pedoman Penghayatan dan Pengamalan Pancasila (Ekaprasetia Pancakarsa)

² *Ibid.* Butir 2

³ Indonesia. Undang-undang No. 36 tahun 1999, tentang Telekomunikasi, LN. No. 154 TLN No. 3881, Pasal 7 ayat (2)

dengan pelaku usahanya. UU Nomor 36 Tahun 1999 memiliki kecenderungan melindungi kegiatan usaha yang dilakukan pelaku usaha dengan berbagai cara dan metode. Kecenderungan demikian tentu menghidupkan perilaku usaha yang mengesampingkan hak pelanggan secara mendasar dan melenyapkan konsep posisi kesetaraan asli para pihak di dalamnya

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., merupakan pelaku usaha industri telekomunikasi pertama dan terbesar di Indonesia. Berawal dari sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf yang dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda pada 1882, setelah melewati fase yang panjang sampai akhirnya pada tahun 1991 dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).⁴

Di era konvergensi ini, sukses PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., tidak lagi hanya terletak pada kapabilitas penguasaan teknologi, kepemilikan jaringan, atau kemampuan memproduksi layanan, tetapi di atas itu semua adalah kemampuan dalam memahami kebutuhan, problem, dan harapan pelanggan.⁵

Berdasarkan studi terhadap dokumen perjanjian baku PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yakni perjanjian berlangganan sambungan telekomunikasi TELKOM*Phone*, TELKOM*Flexi*, TELKOM*Speedy* berdasarkan Keputusan Direksi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Nomor : KD.23/HK.220/KNS-24/2006 tanggal 1 Maret 2006, yang merupakan revisi dari Keputusan Direksi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Nomor : KD.30 HK.220/OPSAR-12/00 tanggal 21 Agustus 2000, yang memberlakukan bentuk formulir permohonan berlangganan dan perjanjian atau kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, penulis masih mendapatkan klausula yang dikualifikasikan sebagai klausula eksonerasi.

Pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., menghapuskan sebagian hak yang seharusnya dimiliki oleh pelanggan dimana posisi kesetaraan asli diabaikan.

⁴ disarikan dari “*Telekomunikasi Indonesia –Sejarah, Perkembangan dan proyeksi kedepan*” diterbitkan dalam rangka tahun Telekomunikasi 1997 (PT Telkom dan Yayasan Ikatan Alumni Lemhannas, 1997)

⁵ “Sambutan Direktur Utama PT. TELKOM,” <http://www.telkom-indonesia.com/tentangtelkom/index.asp?menucat/sambutan>, 15 Juni 2009.

Kenyataan klausula eksonerasi yang masih ada dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., menyiratkan kontrol penggunaan klausula eksonerasi sebagaimana yang diamanatkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum berfungsi. Menteri teknis yang ditunjuk yang dalam hal ini adalah Menteri Perdagangan, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), serta masyarakat sama sekali tidak melakukan kontrol yang seharusnya.

Secara mendasar, di dalam dunia yang ideal, tidak diperlukan pembatasan-pembatasan yang dibuat oleh badan legislatif terhadap hak para pihak untuk menentukan isi perjanjian mereka. Perjanjian dapat disepakati oleh dua pihak yang bebas dan rasional secara sederhana, adil dan setara bila dilihat dari sisi para pihak. Tetapi bila dihadapkan pada realitas kemasyarakatan, dalam hubungannya dengan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., terdapat point penting dimana pemahaman akan fakta bahwa karakter kolektif dari perjanjian baku yang dibuat tersebut membutuhkan aturan kolektif pula. Ketidaksetaraan dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., tersebut dapat di-*counter* secara efisien hanya dengan metode regulasi kolektif pula.

Zeylemaker⁶ dengan *wilsonderwerping theorie*-nya (penaklukan kemauan), menjelaskan bahwa orang mau terikat dalam perjanjian baku karena orang merasa takluk kepada suatu pengaturan yang aman, disusun secara ahli dan tidak sepihak, atau karena orang tidak dapat berbuat lain kecuali takluk.

Kenyataan menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat di Indonesia tidak memahami seluk beluk hukum secara baik, atau meminjam istilah yang digunakan Adnan Buyung Nasution sebagai masyarakat yang "buta hukum"⁷. Pilihan masyarakat hanya terbatas semata pada mencari formula klausula yang ia mengerti, tanpa memperhatikan isi klausula tersebut adil atau tidak adil. Mungkin bagi sebagian masyarakat yang tinggal di perkotaan, yang memiliki pengetahuan

⁶ Sudikno Mertokusumo. Syarat-syarat Baku dalam Hukum Kontrak -Suntingan dari Tulisan F.H. Hondius- (Penataran Hukum Perdata; Yogyakarta, 23 - 31 Oktober 1995). Hlm. 12

⁷ <http://www.tokohindonesia.com/ensiklopedi/a/adnan-buyung-nasution/index.shtm> tanggal 8 Juni 2009. hlm 2

dan pendidikan lebih tinggi, hubungan-hubungan *entrepreneurship* bukanlah hal yang luar biasa.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang menyelenggarakan jaringan dan jasa telekomunikasi, penulis menggunakan kata menyelenggarakan bukan kata menguasai karena kedudukan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., saat ini sudah tidak monopolistis, namun terdapat kenyataan yang tidak terbantahkan, bahwa fitur-fitur pelayanan jasa spesifik masih dikuasai oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., semisal TELKOMPhone yang merupakan layanan jasa *fixed phone* yang tidak tersaingi oleh *provider* lain. Fakta tersebut sangat berpotensi menyebabkan dimana konsumen sebagai pihak *adhering*⁸ secara terpaksa menerima perjanjian baku yang disodorkan bila ingin menggunakan fasilitas-fasilitas tersebut. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., merupakan pihak yang superior secara ekonomis, karena konsumen mempunyai kepentingan untuk mendapat manfaat atas layanan jasa yang disediakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Zeylemaker berdasarkan *wilsonderwerping theorie*-nya (penaklukan kemauan) menyebutkan bahwa keadaan dimana kedua pihak menyetujui perjanjian baku adalah karena tidak dapat berbuat lain karena takluk.⁹

Takluknya konsumen dihadapan perjanjian baku yang diberlakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah karena tidak ada layanan jasa yang dapat dijadikan fasilitas alternatif. Pun seandainya ada layanan jasa yang bisa dijadikan *subtitusi*, permasalahan yang ditimbulkan juga relatif sama, yaitu konsumen dihadapkan pada perjanjian baku yang pengaturannya serupa atau mungkin saja pengaturannya lebih buruk.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat berada dalam keadaan yang inferior dibandingkan posisi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang berada di atas angin. Inferioritas konsumen terjadi secara kejiwaan dan secara ekonomis.

⁸ *Adhering party* adalah pihak yang hanya menerima perjanjian baku yang telah dibuat sebelumnya oleh pihak pembuat perjanjian. Lihat Mark E. Roszkowski. Business Law: Principles, Cases and Policies -4th Edition- (Addison Welwy Longman Inc; United States, 1997). Hlm. 125

⁹ Sudikno Mertokusumo, *Syarat-syarat Baku dalam Hukum Kontrak* -Suntingan dari Tulisan F.H. Hondius- (Penataran Hukum Perdata; Yogyakarta, 23 - 31 Oktober 1995). Hlm. 12

Inferioritas secara kejiwaan terjadi karena masyarakat menganggap bahwa perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., adalah perjanjian baku yang bersifat resmi. Sedangkan bentuk inferioritas secara ekonomi adalah karena posisi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang mendominasi layanan jasa tertentu sehingga tidak ada layanan jasa yang dapat dijadikan sebagai fasilitas pengganti, maka tepat pertanyaan yang pernah diutarakan J.L. Schultz yang mengatakan "sejauh manakah dapat dibenarkan bahwa para pihak harus diperlakukan sama sehingga dengan demikian dapat berada dalam posisi yang sama?".¹⁰

Kedudukan perjanjian baku, dalam arti proses pencapaian kesepakatannya mengindikasikan sebuah keadaan yang dapat dikatakan sebagai penyalahgunaan keadaan karena mengabaikan posisi kesetaraan asali. Secara mendasar, keadaan-keadaan kejiwaan dan ekonomis tertentu tidak dilindungi oleh hukum dalam arti formil, akan tetapi apabila ada penyalahgunaan keadaan tersebut yang mengakibatkan terabaikannya posisi kesetaraan asali, maka pihak yang didominasi tersebut perlu mendapat perlindungan.

Agar tidak terjadi penyalahgunaan keadaan terhadap asas kebebasan berkontrak (berjanji) oleh pihak yang berkedudukan lebih kuat, diperlukan campur tangan undang-undang maupun pengadilan. Campur tangan pengadilan dapat dijumpai pada alasan penyebab putusnya perjanjian yang dikenal dengan istilah penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*).¹¹ Penyalahgunaan keadaan ini sangat relevan untuk disinggung dalam kaitannya dengan perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. Campur tangan melalui undang-undang dilakukan dengan membatasi pelaku usaha dalam membuat klausula baku. Di Indonesia sejauh ini pengaturan pencantuman klausula baku diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dapat menentukan klausula baku sepanjang dan selama klausula baku tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan

¹⁰ Setiawan. "Kontrak Standar dalam Teori dan Praktek". (Varia Peradilan Tahun IX Nomor 103, April 1994). Hlm. 158

¹¹ Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar* (Diadit Media; Jakarta, 2002)Hlm. 67

mengenai klausula baku yang diatur dalam pasal 18 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4.3. Implikasi Hukum Sebagai Akibat Tiadanya Konsep Kesetaraan Asali Dalam Perjanjian Baku Yang Dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Secara insyaf dapat dipahami bahwa membiarkan penerapan perjanjian baku tanpa pengaturan, dan melalaikan perbaikan pengaturan keadaan yang mungkin timbul pada saat proses kesepakatan sehingga mengabaikan posisi kesetaraan asali akan membuahkan permasalahan yang terakumulasi. Penulis tidak berbicara dalam konteks setahun, dua tahun atau lima tahun kedepan, penulis mengestimasi akumulasi permasalahan akan terjadi sepuluh tahun sampai dua puluh tahun ke depan, yakni suatu saat ketika masyarakat telah memiliki kesadaran akan hak-haknya, kesadaran akan perlindungan kepentingan-kepentingannya.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi perlindungan kepentingan dan hak masyarakat, yang dalam hal ini adalah konsumen dalam suatu hubungan perjanjian baku. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., sebagai (Badan Usaha Milik Negara) BUMN yang pada masa kekinian memiliki visi dan orientasi profit, sehingga dalam menjalankan manajemen bisnisnya menggunakan *business to business (b to b) approach*, juga harus bertanggung jawab dan harus beretika. Dalam arti jangan sampai melupakan bahwa PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., sebagai BUMN adalah milik Negara, milik masyarakat, sehingga terbebani *Public Service Obligation*.

Keadaan-keadaan dimana PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., atau pihak *proferens*¹² yang lain menikmati keinferioritaan pelaku usaha dalam hubungan perjanjian baku mendesak untuk diselesaikan dalam waktu singkat. *Pertama* dengan menggunakan mekanisme fasilitas penyelesaian sengketa alternatif, seperti negosiasi, mediasi serta arbitrase, penulis tidak akan memperpanjang

¹² Lihat David Oughton & John Lowry. *Textbook on Consumer Law*. (Ashford Colour Press; Gosport, Hampshire, 1997). Juga dalam, *Black's Law Dictionary*. Menyebut pihak yang membuat perjanjian (termasuk perjanjian baku) dengan sebutan *proferens*

pembahasan bagaimana bentuk konkret proses negosiasi, mediasi serta arbitrase karena menurut hemat penulis perlu penelitian secara mandiri. *Kedua* adalah penyelesaian melalui proses litigasi.

Terkait dengan penyelesaian sengketa dengan menggunakan mekanisme fasilitas penyelesaian sengketa alternatif maupun melalui proses litigasi, hal tersebut diakomodir dalam Undang-undang Nomor : 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diatur dalam Bab X Penyelesaian Sengketa bagian pertama Umum Pasal 45 dan Pasal 46, bagian kedua Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan Pasal 47, dan bagian ketiga Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Pasal 48.

Penulis mendapatkan beberapa metode yang digunakan oleh beberapa ahli hukum Indonesia sebagai sarana penyelesaian melalui proses litigasi. Purwahid Patrik¹³ mengatakan bahwa perlindungan konsumen perjanjian baku dapat dilakukan melalui pendekatan itikad baik berdasarkan Pasal 1338 alenia 3 KUH Perdata.

Berbeda dengan Purwahid Patrik, Z. Asikin Kusumah Atmadja¹⁴ mengatakan bahwa penyelesaian dengan suatu konstruksi yang dapat dikembangkan melalui yurisprudensi, yakni dengan menggolongkan keadaan yang terjadi dalam kategori cacat kehendak dalam menentukan kehendaknya (*wilsgebreik*), atau tidak bebas dalam menentukan kehendaknya untuk memberikan persetujuan.

Permasalahan besarnya adalah bukan hanya mencari dasar-dasar pembatalan. Z. Asikin Kusumah Atmadja mengemukakan dengan tepat sekali bahwa sebenarnya yang menjadi masalah ialah ketidakmampuan dari pihak debitur untuk membuktikan perjanjian *a quo* adalah batal demi hukum atau dapat dibatalkan berdasarkan hal-hal yang ditentukan dalam undang-undang. Disini diperlukan penemuan hukum dan pembaharuan hukum yang mampu mengayomi pihak debitur terhadap pihak yang memiliki kekuasaan ekonomi.¹⁵ Lebih lanjut dijelaskan bahwa hakim berwenang untuk memasuki/ meneliti isi suatu perjanjian

¹³ Purwahid Patrik. *Dasar-dasar hukum Perikatan* (Mandar Maju: Bandung, 1994) Hlm. 152

¹⁴ Setiawan. "*Undue Influence -Bovag Arrest II HR 11 Januari 1957, Nedelandse Juristenblad 1959 No. 37-*." (Varia Peradilan Nomor 14, Nopember 1986). Hlm. 89

¹⁵ <http://www.theceli.com/dokumen/produk/rosa/r001.shtml>. 8 Juni 2009

apabila diperlukan karena isi dan pelaksanaan suatu perjanjian bertentangan dengan nilai-nilai dalam masyarakat.¹⁶ Kemudian dijelaskan pula bahwa yang penting ialah menciptakan titik taut yang merupakan dasar bagi hakim untuk menilai secara adil apakah suatu keadaan dapat ditafsirkan kekuasaan ekonomi yang disalahgunakan sehingga mengganggu keseimbangan antar pihak dan membatasi kebebasan kehendak pihak yang bersangkutan untuk memberikan persetujuan. Disini terletak wewenang hakim untuk menggunakan interpretasi sebagai sarana hukum untuk melumpuhkan perjanjian yang tidak seimbang.

Kesimpulan penting berdasarkan penjelasan Z. Asikin Kusumah Atmadja di atas adalah bahwa hakim dapat menggunakan kewenangannya untuk memeriksa suatu sengketa karena perjanjian bertentangan dengan nilai-nilai dalam masyarakat. Legitimasi kewenangan hakim adalah Pasal 28 Undang-undang Nomor : 4 tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang mengatur bahwa “hakim wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat”.

Setiawan¹⁷ menawarkan formula efektif yang dapat dijadikan sebagai ukuran keadaan-keadaan yang berpotensi merugikan konsumen pada saat proses kesepakatan perjanjian baku. *Pertama* adalah *formula kerugian*, yakni harus ada kerugian yang ditimbulkan bagi salah satu pihak. *Kedua* adalah *formula keuntungan*, yakni harus ada keuntungan yang dinikmati pihak lain secara berlebihan. Kedua formula ini saling mengisi.

Dikaitkan dengan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., pembuktian yang jelas harus dilakukan ketika proses litigasi berjalan adalah pembuktian atas kerugian yang diterima konsumen. Kerugian konsumen yang jelas adalah posisi tawar konsumen yang tidak setara dengan pelaku usaha, karena tidak ada alternatif pelayanan jasa yang lain. Hal lain yang juga harus dibuktikan adalah keuntungan yang dinikmati pelaku usaha. Pelaku usaha mendapat keuntungan karena *mainstream* kesuperioritasan posisinya yang mendominasi pelayanan jasa tertentu, berakibat konsumen tidak memiliki pilihan lain selain menerima perjanjian baku yang disediakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. tersebut.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Setiawan. *Loc Cit.*

Metode penyelesaian lainnya adalah sebagaimana diungkapkan oleh Mariam Darus Badruzaman¹⁸ bahwa Indonesia memiliki suatu aturan, yakni *Woeker Ordonantie* tahun 1938, yang di dalamnya secara umum mengatur hak dan kewajiban yang tidak setara. Dasar pemberlakuan *Woeker Ordonantie* ini adalah pasal I Aturan Peralihan Undang-Undang Dasar 1945 hasil amandemen yang menyatakan bahwa segala peraturan perundang-undangan yang ada masih tetap berlaku selama belum diadakan yang baru menurut Undang-Undang Dasar ini, dalam hal ini *Woeker Ordonantie* masih tetap berlaku karena belum ada pengaturan yang baru.

Pasal kongkrit yang dapat digunakan sebagai sarana penyelesaian keadaan-keadaan pada saat proses kesepakatan yang tidak terlindungi sehingga mengabaikan posisi kesetaraan asali, dalam *Woeker Ordonantie* tahun 1938 Pasal 2 adalah sebagai berikut :

Apabila antara kewajiban para pihak sejak permulaan terdapat perselisihan harga sehingga karena keadaan ketidaksetaraan antara kewajiban melampaui batas (buitensporing). Hakim dapat atas permintaan pihak yang dirugikan atau juga secara ex officio (karena jabatan) mengurangi kewajiban salah satu pihak atau menyatakan batal kontrak, kecuali dapat diterima bahwa pihak yang dirugikan dapat menduga akibat perikatan yang mereka buat dan mereka tidak bertingkah dalam kegegaban atau kecerobohan, tidak berpengalaman atau dalam keadaan darurat. Sebelum menjatuhkan putusannya hakim, hakim harus memberi kesempatan untuk menyatakan tentang keadaan yang dapat membenarkan ketidaksetaraan diluar batas tentang kewajiban timbal balik. Melalui pasal ini debitur dapat perjanjian riba.¹⁹

Berdasarkan Pasal 2 *Woeker Ordonantie* tahun 1938 tersebut, hakim memiliki kewenangan untuk mengurangi kewajiban pihak yang dirugikan atau secara *ex officio* hakim menemukan adanya ketidaksetaraan yang mencolok antara kewajiban-kewajiban para pihak. Karena menurut Z Asikin Kusumah Atmadja azas kebebasan berkontrak (berjanji) tidak bersifat mutlak yang berarti dalam keadaan tertentu hakim berwenang melalui tafsiran hukum untuk meneliti dan

¹⁸ Mariam Darus Badruzaman. *Aneka Hukum* (Penerbit Alumni: Bandung, 1994) Hlm. 56

¹⁹ *Ibid.*

menilai serta menyatakan, bahwa kedudukan para pihak dalam suatu perjanjian berada dalam keadaan yang tidak seimbang sedemikian rupa, sehingga salah satu pihak dianggap tidak bebas untuk menyatakan kehendaknya seolah-olah perjanjian terjadi secara sepihak²⁰ Namun pasal 2 *Woeker Ordonantie* tahun 1938 ini tidak dapat diterapkan apabila : pihak-pihak yang membuat kesepakatan menyadari penuh segala akibat perjanjian yang telah diadakannya dan pihak-pihak yang membuat kesepakatan berpengalaman serta tidak bertindak ceroboh.

Berdasarkan uraian di atas dikaitkan dengan perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., dapat dipahami bahwa yang penting dalam penyelesaian litigasinya adalah pembuktian bahwa konsumen adalah pihak yang berpengalaman untuk membuat kesepakatan; atau konsumen membuat kesepakatan dengan kepehaman dan kesadaran penuh atas segala akibat perjanjian yang telah disepakatinya.

Salah satu cara efektif yang dapat digunakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., dalam rangka melindungi dirinya adalah dengan memastikan benar bahwa konsumen telah mendapat nasehat independent sebelum menyepakati perjanjian, juga harus diperhatikan bahwa nasihat independent tersebut diberikan oleh penasehat yang kompeten dengan pengetahuan yang relevan dengan fakta-fakta.

²⁰ Z. Asikin Kusumah Atmadja. Mahkamah Agung – RI Beberapa Yurisprudensi Perdata Yang Penting Serta Hubungan Ketentuan Hukum Acara (Mahkamah Agung RI; Jakarta, 1991) Hlm. 342

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bab-bab terdahulu mengenai posisi kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., maka di dalamnya terdapat dua masalah. Masalah tersebut berkaitan dengan materi dari perjanjian baku yang memuat klausul yang mengesampingkan posisi kesetaraan asali dan implikasi hukum dari Perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Posisi kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., diterapkan sebatas pada kesepakatan untuk tidak melaksanakan perjanjian yang melanggar norma hukum dan norma kesusilaan. Dengan demikian posisi kesetaraan asali tidak diterapkan secara utuh demikian juga penerapan azas kebebasan berkontrak tidak dapat diwujudkan secara utuh. Kondisi ini mencerminkan kedudukan yang tidak setara, dimana PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., lebih superior dibandingkan konsumen yang inferior secara kejiwaan dan secara ekonomis, dimana PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. secara sepihak menetapkan setiap ketentuan dalam perjanjian baku yang dibuatnya, tanpa adanya pembicaraan terlebih dahulu dengan konsumennya.
2. Implikasi hukum sebagai akibat tiadanya konsep kesetaraan asali dalam perjanjian baku yang dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., sesuai dengan pasal 18 ayat (1) huruf a. jo. ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah batal demi hukum, hal ini dapat terjadi karena syarat obyektif suatu perjanjian tidak dipenuhi

5.2. Saran

Dalam rangka memberikan masukan kepada para pihak yang terkait dengan topik penulisan ini, penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. harus merevisi kembali bentuk dan format perjanjian baku yang ditujukan kepada konsumen dengan memperhatikan penerapan konsep posisi kesetaraan asali atau asas keseimbangan dalam berkontrak. dalam menggunakan perjanjian baku PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. harus memberikan informasi tentang konsekuensi hukumnya kepada konsumen.
2. Konsumen sebelum menandatangani perjanjian baku yan dibuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. dapat mempelajarinya secara seksama terlebih dahulu. Hal ini dilakukan dengan cara PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. memberikan draft perjanjian baku tersebut kepada konsumen untuk dipelajari, sebelum ditanda tangani dengan diberikan waktu kepada konsumen selama 1 x 24 jam.
3. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau pihak yang menaruh perhatian kepada konsumen selayaknya, dengan memberikan bantuan kepada konsumen dalam menggunakan perjanjian baku yang disodorkan pelaku usaha dari sisi hukum, hal ini dimaksudkan agar konsumen lebih memahami posisi kesetaraan asali antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini dapat dilakukan YLKI kepada konsumen yang datang ke kantor YLKI.

Pada intinya penulis menyarankan agar pihak-pihak yang memiliki kepentingan membenahi kemungkinan yang menyebabkan celah-celah hukum tersebut terbuka. Konkritnya PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., terus membenahi perjanjian bakunya, pemerintah mulai menyiapkan peraturan-peraturan yang dianggap mendesak terkait dengan pengaturan perjanjian baku. Konsumen mempelajari secara seksama perjanjian baku yang akan ditandatanganinya.

DAFTAR REFERENSI

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

-----, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Nomor 8 tahun 1999 LN. No. 42 tahun 1999, TLN. No. 3793.

-----, ., Undang-undang tentang Telekomunikasi, Nomor 36 tahun 1999, LN. No. 154 tahun 1999, TLN No. 3881.

TAP MPR RI No. II/MPR/1978 tentang *Pedoman Penghayatan dan Pengamalan Pancasila (Ekaprasetya Pancakarsa)*. Bab II dari Naskah Pedoman Penghayatan dan Pengamalan Pancasila (Ekaprasetya Pancakarsa)

Buku

Adi, Rianto. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan hukum*. Jakarta: Granit

Agustina, Rosa. (2003) *Perbuatan Melawan Hukum* Jakarta; Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Apeldoorn, L.J. van. (2001). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.

Atmadja, Z. Asikin Kusumah. (1991) *Mahkamah Agung – RI Beberapa Yurisprudensi Perdata Yang Penting Serta Hubungan Ketentuan Hukum Perdata*. Jakarta : Mahkamah Agung RI

Badruzaman, Mariam Darus. (1981) “*Perjanjian Baku (Standard), Perkembangannya di Indonesia.*” Tanpa Editor. *Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato Pidato Pengukuhan)*. Bandung: Penerbit Alumni.

----- . “*Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standard)*”. Tanpa editor. (1990) *Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Binacipta.

----- . (1991). *Perjanjian Kredit Bank*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- . (1991) *Beberapa Masalah dalam Perjanjian Kredit Bank dengan Jaminan Hypotek serta Hambatan-hambatan dalam Praktek di Medan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- . (1994). *Aneka Hukum* Bandung: Penerbit Alumni.
- . “*Kerangka Dasar Hukum Perjanjian (Kontrak)*”. Marzuki, Peter Mahmud. dkk. (ed.) (1998) *Hukum Kontrak di Indonesia*. Tanpa tempat penerbit: Proyek ELIPS - Marzuki Hukum Kontrak di Indonesia.
- . (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Basuki, Wishnu -Penerjemah- (2001). *Hukum Amerika: Sebuah Pengantar* (Terjemahan Buku American Law : An Introduction 2nd edition, Karya Lawrence M. Friedman) Jakarta: PT. Tatanusa.
- Beale, Hugh. “*Legislative Control of Fairness: The Directive on Unfair Term in Consumer Contract*”. Jack Beatson & Daniel Friedmann (ed). (1995). *Good Faith and Fault in Contract Law* Oxford: Clarendon Oress.
- Brietzke, Paul H. “*The Formation of Contracts According to American Law*” Peter Mahmud Marzuki dkk (ed). (1998) *Hukum Kontrak di Indonesia*. (Tanpa tempat Penerbi: Proyek ELIPS - Hukum Kontrak di Indonesia-.
- Budiono, Herlien. (2006). *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia, Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-asas Wigati Indonesia*. Bandung; PT Citra Aditya Bakti.
- Corbin, Arthur Linton. (1952) *Corbin on Contracs (one volume Edition)* ST. Paul Minnesota: West Publishing CO.
- Christian, Gary W. “*Common Law and Civil Law Concepts in International Contract*”. E. Suherman dkk (ed). (1993). *Kumpulan Tulisan Untuk Mengenang Teuku Mohammad Radhie*. Jakarta: UPT. Penerbitan Universitas Tarumanegara
- Darmabrata, Wahyono. (2003). *Perbandingan Hukum Perdata*. Jakarta: CV Gitama Jaya.
- Dirjosisworo, Soedjono. (2003) *Kontrak Bisnis (Menurut Sistem Civil Law, Common Law dan praktek Dagang Internasional)* Bandung: Mandar Maju; Bandung.
- Fuady, Munir. (2001) *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis (Buku Kesatu)*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- . (2001) *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis (Buku Kedua)*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

- . (2002) *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Globalisasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gunawan, Johannes. (2004). “*Tanggungjawab PT. Telkom sebagai Pelaku Usaha Jasa Menurut UUPK,*” (Makalah dalam Pelatihan “Indonesian Business Law for Senior Leader & Manager” yang diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Airlangga dan PT Telkom Divre V Jawa Timur, 19 Juli 2004),
- Kartono, Wirawan. (2001) *Aspek-aspek Kebebasan Berkontrak dalam Hukum*. Jakarta: Ghanea Press.
- Mertokusumo, Sudikno. *Syarat-syarat Baku dalam Hukum Kontrak (Suntingan dari Tulisan F.H. Hondius)* Yogyakarta: Penataran Hukum Perdata. 23 - 31 Oktober 1995.
- . (2004) *Penemuan Hukum, Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. (2004) *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.; Jakarta, 2004).
- Muhammad, Abdulkadir. (1992) *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muktamar, Nining. (2005). *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat, Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen : Pelajaran dari Uni Eropa*. Jakarta: Piramedia.
- Nasution, AZ. (2002) *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Mahmood, Nik Ramlah. *Unfair Terms in Malaysian Consumer Contracts – The Need For Increased Judicial Cretivity*.
- Oughton, David. & John Lowry. (1997). *Textbook on Consumer Law*. Gosport, Hampshire: Ashford Colour Press..
- Patrik, Purwahid. (1994) *Dasar-dasar Hukum Perikatan* Bandung: Mandar maju.
- Prasad, Aduru Rajendra. (1994) *The Regulation of Unfair Contracts – An Indian Perspective*, dalam *Developing Consumer Law in Asia Faculty of law University of Malaya & International Organization of Consumer Union Regional Office for Asia and the Pacific*, Editor S. Sothi Rachagan, 1994,.
- Pringgodigdo, A.G & Hassan Shadily. (1973). *Ensiklopedi Umum*. Jakarta: Yayasan Dana Buku Franklin Jakarta & Kanisius Yogyakarta.

- Rawls, John. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University Press
- Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo –Penerjemah-. (2006) *Teori Keadilan Dasar-Dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Roszkowski, Mark E. (1997). *Business Law: Principles, Cases and Policies (4th Edition)* United States: Addison Welwy Longman Inc.
- Samsul, Inosentius. (2004) *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Saragih, Djasain. “Pembentukan Kontrak Menurut BW Baru Belanda”. Peter Mahmud Marzuki dkk (ed). *Hukum Kontrak di Indonesia*. (Proyek ELIPS - Hukum Kontrak di Indonesia-, tanpa tempat penerbit, 1998).
- . “*Sekilas Perbandingan Hukum Kontrak Civil Law dan Common Law*”. Peter Mahmud Marzuki dkk (ed). 1988. *Hukum Kontrak di Indonesia*. Tanpa tempat penerbit: Proyek ELIPS –Hukum Kontrak di Indonesia-.
- Setiawan. “Kontrak Standar dalam Teori dan Praktek”. (Varia Peradilan Tahun IX Nomor 103, April 1994).
- . “*Undue Influence -Bovag Arrest II HR 11 Januari 1957, Nedelandse Juristenblad 1959 No. 37-*.” (Varia Peradilan Nomor 14, Nopember 1986)
- Shidarta. (2000) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* Jakarta: Grasindo.
- Shidarta (Jurnal Hukum Pro Justitia Vol. 24 nomor 1, Januari 2006). Hlm. 70.
- Siahaan, N.H.T. (2005) *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Simanjuntak. Emmy Pangaribuan. (1992). *Common Law and Equity*. Penataran Dasar Hukum Perdata/ Dagang. Yogyakarta, 16-28 November/ 30 November - 12 Desember 1992)
- Soekanto, soerjono & Sri Mamudji. (1995) *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sjahdeini, Remy. (1993) *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Stone, Richard. (2001) *Principles of contract Law* (Great Britain: Cavendish Publishing Limited).
- Subekti. R. (1990) *Hukum Perjanjian (cetakan XII)* Jakarta: PT Intermasa.

Subekti, R. dan R Tjitrosudibio. (1994). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta; Pradnya Paramita, cet 24.

Suganda, Tatang. “*Hak Konsumen.*” *Pikiran Rakyat* (22 Mei 2002) Hlm.4

Suherman, Ade Maman. (2005) *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sunandar, Taryana (2001) “*Tinjauan Atas Beberapa Aspek Hukum dari Prinsip-prinsip Unidroit dan CISG*” dalam buku “*Kompilasi Hukum Perikatan*” Bandung: Citra Aditya Bakti.

Syahmin. (1999), *Hukum Kontrak Internasional*. Palembang : Penerbit UNSRI.

Tengker, Fredy. (2005) *Sejarah Hukum: suatu Pengantar (Saduran dari buku Historische Inleiding Tot het Recht karya John Gilissen & Frits Gorle)*. Bandung: PT Refika Aditama.

Treitel, G.H. (1995). *The Law of Contract (9th Edition)*. London: Sweet and Maxwell.

Widjaya, I.G. Rai. (2002) *Merancang Suatu Kontrak (Contract drafting)*. Jakarta: Kesaint Blanc.

Zainy, Adhar. (1999) *Perjanjian dan Perikatan* Surabaya: Bina Baru.

Kamus

Bryan A. Gardner. (*editor in chief*) (2000) *Black's Law Dictionary (7th edition)* ST Paul, Minnesota West Publishing CO.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Prajogo, Soesilo. (2007) *Kamus Hukum Internasional & Indonesia*. Tanpa Tempat Penerbit: Wacana Intelektual.

Subekti, R. & R. Tjitrosoedibio. (2003) *Kamus Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita

Tanpa Pemulis. (1999). *Indonesisch – Nederlands Juridisch Wordenboek (Hukum Perikatan/ verbintenissenrecht)* Leiden: *Center for International Legal Cooperation*.

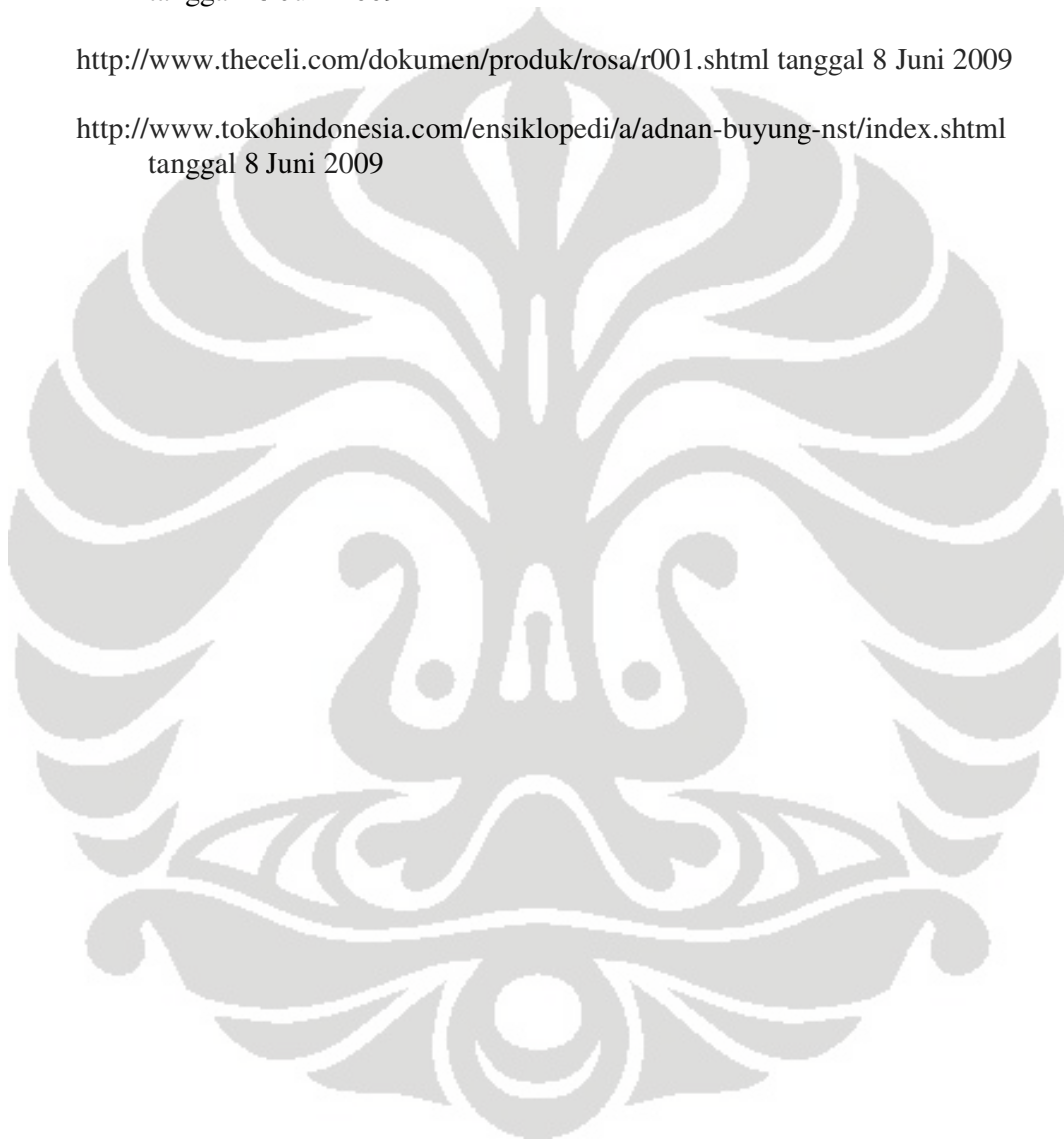
Wojowasito, S.W. (2003) *Kamus Umum Belanda Indonesia*. Jakarta: PT. Ictiar Baru van Hoeve.

Situs Internet

<http://www.telkom-indonesia.com/tentangtelkom/index.asp?menucat/sambutan>
tanggal 15 Juni 2009

<http://www.theceli.com/dokumen/produk/rosa/r001.shtml> tanggal 8 Juni 2009

<http://www.tokohindonesia.com/ensiklopedi/a/adnan-buyung-nst/index.shtml>
tanggal 8 Juni 2009





**KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
NO: KD. 23 /HK.220/KNS-24/2006**

TENTANG

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

**DIREKSI PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**

- Menimbang :
- a. bahwa sejalan dengan perkembangan lingkungan bisnis telekomunikasi yang semakin kompetitif dan meningkatnya perhatian terhadap perlindungan konsumen, maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, sehingga pada akhirnya dapat dirasakan manfaatnya oleh segenap Stakeholder;
 - b. bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Pelanggan dengan tetap memberikan perlindungan hukum bagi TELKOM maupun Pelanggan, maka diperlukan Formulir Permohonan Berlangganan dan Kontrak Berlangganan yang sesuai dengan ketentuan Pemerintah maupun perkembangan produk jasa telekomunikasi;
 - c. bahwa Formulir Permohonan dan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang ada berdasarkan KD 30/HK220/ OPSAR-12/2000 tentang Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi tanggal 21 Agustus 2000 perlu disempurnakan untuk kepentingan perlindungan hukum bagi TELKOM dan Pelanggan;
 - d. bahwa sehubungan dengan itu dipandang perlu untuk menetapkan bentuk dan isi Formulir Permohonan dan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang baru dalam suatu Keputusan Direksi ;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi ;
 - 2. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ;
 - 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 24 / M.KOMINFO / 10/2005 tanggal 28 Oktober 2005 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi ;

3. Anggaran /

3. Anggaran Dasar Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang diumumkan dalam Berita Negara RI Nomor 5 tanggal 17 Januari 1992, tambahan nomor 210, sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir telah diumumkan dalam Berita Negara RI Nomor 5 tanggal 18 Januari 2005, Tambahan Berita Negara RI Nomor 569 ;
4. Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS LB) tanggal 10 Maret 2004, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. TENTANG KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI ;
- PERTAMA :** Memberlakukan bentuk Formulir Permohonan Berlangganan dan Perjanjian atau Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi beserta lampirannya sesuai lampiran 1,2 dan lampiran 3.
- KEDUA :** Memberikan kewenangan kepada Para Kepala Divisi Regional dan Kepala Divisi Enterprise Service untuk menyusun dan menegosiasikan ketentuan dan syarat-syarat Perjanjian atau Kontrak Berlangganan yang berbeda dengan yang dimuat dalam Formulir, untuk produk-produk lainnya yang membutuhkan ketentuan-ketentuan secara spesifik, seperti produk Intelligent Network, Telkom Link, Telkom Satellite, Produk Multimedia dan produk lainnya selain diktum Pertama di atas
- KETIGA :** Perjanjian atau Kontrak Berlangganan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA sekurang-kurangnya memuat ketentuan-ketentuan sebagai berikut :
- a. Para Pihak
 - b. Pengertian
 - c. Ruang Lingkup Kontrak
 - d. Syarat Pelaksanaan Kontrak
 - e. Kepemilikan Instalasi dan Batas Tanggung Jawab
 - f. Jangka Waktu Perjanjian / Kontrak Berlangganan
 - g. Hak dan Kewajiban Para Pihak
 - h. Pembayaran Biaya Berlangganan
 - i. Kompensasi oleh TELKOM
 - j. Sanksi kepada Pelanggan
 - k. Force Majeure
 - l. Pengakhiran Perjanjian
 - m. Penyelesaian Perselisihan
 - n. Prosedur

KEEMPAT /

- KEEMPAT** : Menyatakan bahwa dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Direktur Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Nomor KD. 30/HK220/OPSAR-12/00 tanggal 21 Agustus 2000 tentang Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi; serta Keputusan-keputusan lainnya tentang Kontrak Berlangganan TelkomPhone, TelkomFlexi dan TelkomSpeedy dinyatakan tidak berlaku lagi, dan selanjutnya berpedoman pada Keputusan ini ;
- KELIMA** : Apabila terdapat perubahan struktur organisasi maka pelaksanaan Keputusan ini dilakukan oleh unit organisasi baru yang mempunyai fungsi yang sama dengan unit organisasi sebelum ada perubahan ;
- KEENAM** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Bandung
Pada Tanggal : 1 Maret 2006

a.n. **DIREKSI PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk**

DIREKTUR UTAMA



ARWIN RASYID
NIK. 571374

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Sdr. Anggota Direksi
2. Sdr. SEKPER/Ka IAG/Ka CTG/Ka CPG/Ka CCG
3. Sdr. Para VP/setingkat di Kantor Perusahaan
4. Sdr. Para KADIV/KAPUS
5. Sdr. Para KAKANDATEL atau Kepala Unit Pelayanan / setingkat

LAMPIRAN 1

Keputusan Direksi Nomor : KD. 23 /HK.220/KNS-24/2006

TENTANG

Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi





FORMULIR PERMOHONAN BERLANGGANAN TELKOMPhone

Apakah saat ini sudah menjadi pelanggan TELKOM ?

Ya Tdk

Nomor Telepon

Nomor Telepon Seluler

Nomor Fax

Email

INFORMASI PELANGGAN

Nama Lengkap

Tempat, Tanggal Lahir

Jenis Identitas yang digunakan

KTP SIM PASPOR

No. Identitas (KTP, SIM, Passport) * dan Akhir masa laku

Alamat Identitas **

RT _____ RW _____ KEL/DESA _____

KEC _____ KAB/KOTA _____

PROPINSI _____ KODE POS _____

Pendidikan terakhir

Tidak tamat SD SLTP D1/D2/D3 S2/S3
 SD SLTA D4/S1

Jenis Kelamin

Pria Wanita

Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa PNS/TNI/POLRI BUMN/BUMD
 Wiraswasta Pensiunan/Purnawirawan Dokter
 Petani/Nelayan/Monir Nolaris/Pengacara/Konsultan Lainnya

Nama Perusahaan

Jabatan

Rekening BANK yang dimiliki saat ini

Penghasilan

Dibawah Rp. 500.000 Rp. 2.000.001 s/d 5.000.000
 Rp. 500.000 s/d 1.000.000 Diatas Rp. 5.000.000
 Rp. 1.000.001 s/d 2.000.000

Jumlah Tanggungan

..... Orang

Hobby

Nama Ibu Kandung

Asli Bukti Pembayaran Rekening (Listrik/PAM/Telepon) * satu bulan terakhir **

Nomor Rekening : _____

Kartu Keluarga

Ada Tdk Ada

Alamat Domisili (Wajib diisi)

(dibuktikan dengan surat keterangan ketua RT/RW apabila alamat tempat tinggal berbeda dengan alamat identitas)

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Status di Alamat tersebut

Pemilik Penyewa Lainnya

Alamat Instalasi

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Status di Alamat tersebut

Pemilik Penyewa Lainnya

Perlu Informasi Tagihan (INTAGJASTEL) ?

Ya (Akan dikenakan biaya dan mengisi format yang disediakan) Tidak

Alamat informasi Tagihan

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Status di Alamat tersebut

Pemilik Penyewa Lainnya

Alamat Kantor

Nomor Telepon Kantor / Perusahaan

Nomor Fax Kantor / Perusahaan

Kelurahan / Kota / Kode Pos

IDENTITAS KUASA PELANGGAN (bila dikuasakan)

Nama Kuasa

Alamat

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Jenis identitas yang digunakan

KTP SIM PASPOR AKTA PENDIRIAN

No. Identitas

_____ Tanggal diterbitkan _____

Tanggal lahir perseorangan / perusahaan

_____ Kota _____

Bertindak untuk dan atas nama Diri Sendiri atau Kuasa (Perseorangan, Perusahaan/Badan Usaha, Instansi Pemerintah) **, dengan ini mengajukan permohonan berlangganan sambungan telekomunikasi :

Layanan	:	<input type="checkbox"/> Pasang Baru	<input type="checkbox"/> Mutasi	<input type="checkbox"/> Pemasangan IKR/G	Jumlah SST <input type="text"/>
Mutasi (bila mutasi)	:	<input type="checkbox"/> Ganti Nomor	<input type="checkbox"/> Balik Nama	<input type="checkbox"/> Pindah Alamat	<input type="checkbox"/> Lain-lain
Jenis Sambungan	:	<input type="checkbox"/> Telepon	<input type="checkbox"/> Faximili	<input type="checkbox"/> PABX	<input type="checkbox"/> Lainnya
Value Added Services	:	<input type="checkbox"/> Voice Mail Box	<input type="checkbox"/> Lainnya		
Fitur	:	<input type="checkbox"/> Nadasela	<input type="checkbox"/> Trimitra	<input type="checkbox"/> Sardinada	<input type="checkbox"/> KLIP
		<input type="checkbox"/> Andara	<input type="checkbox"/> Lacak	<input type="checkbox"/> Hunting	<input type="checkbox"/> Lain-lain
Akses	:	<input type="checkbox"/> SLI-007	<input type="checkbox"/> TG-017	<input type="checkbox"/> Japati	<input type="checkbox"/> Lainnya
Untuk nomor telepon	:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Segmen (tarif abonemen)	:	<input type="checkbox"/> Bisnis	<input type="checkbox"/> Perumahan	<input type="checkbox"/> Linas	
		Bidang Usaha	Sub Segmen		
		Sub Segmen	(diisi oleh Petugas)		
Tingkat Layanan	:	<input type="checkbox"/> Platinum	<input type="checkbox"/> Gold	<input type="checkbox"/> Silver	<input type="checkbox"/> Standar
Pencantuman dalam BPT / 108	:	<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak		
CARA PEMBAYARAN PASANG BARU					
Tunai	:	<input type="checkbox"/>			
Kredit (melalui L-11)	:	<input type="checkbox"/>			
Uang Muka Rp.	:	<input type="text"/>	Jumlah Angsuran	<input type="text"/>	kali
Angsuran / bulan Rp.	:	<input type="text"/>			
DENAH LOKASI					
<div style="border: 1px solid black; width: 250px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div>		Instalatur IKR/G **	<input type="checkbox"/> Badan Hukum	<input type="checkbox"/> Perseorangan	
		Nama	<input type="text"/>		
		Alamat	<input type="text"/>		
		Telepon	<input type="text"/>		
DENGAN INI PELANGGAN MENYATAKAN BAHWA SELURUH INFORMASI YANG TERCANTUM DALAM FORMULIR PERMOHONAN INI ADALAH BENAR.					
			(kota)	(tanggal - bulan - tahun)	
		TELKOM		CALON PELANGGAN	
	 (Nama Petugas)	 (Nama)	
Keterangan : * Coret yang tidak perlu ** Diisi petugas Catatan Petugas :					

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI "TELKOMPhone"

ANTARA

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

DENGAN

PELANGGAN

NOMOR : K.TEL...../HK810/*...../200..
(*kode unit organisasi disesuaikan)



PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
DIVISI

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.

KANDATEL

Jl.

No.

Telepon

Pada hari ini tanggal bulan tahun dua ribu (.....-.....-20.....) antara TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (Kontrak) dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

**Pasal 1
PENGERTIAN**

Istilah-istilah berikut ini akan mempunyai definisi / pengertian sebagai berikut :

- a. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi ini adalah Kontrak antara TELKOM dengan PELANGGAN yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang tertuang dalam pasal-pasal ini, Formulir Permohonan, dan Prosedur yang disampaikan TELKOM kepada PELANGGAN, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak ini.
- b. TELKOM adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., sebuah perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi.
- c. PELANGGAN adalah perseorangan, badan hukum dan instansi pemerintah sebagaimana tersebut dalam Formulir Permohonan, yang terikat Kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi.
- d. Sambungan Telekomunikasi adalah saluran seperti pemceran, dan penyambungan Jaringan Akses ke Instalasi PELANGGAN, yang merupakan sarana untuk terselenggaranya jasa telekomunikasi.
- e. Jaringan Akses adalah jaringan atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM dengan instalasi PELANGGAN, mulai dari kabel dan saluran perangkai atau perangkat akses radio (*radio subscriber seis*) beserta catu daya hingga ke titik luar Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) atau Soket radio untuk WLL.
- f. Instalasi PELANGGAN adalah Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) mulai dari KTB atau RPU atau soket hingga ke perangkat terminal (pesawat telepon, faksimile, perangkai komputer dan alat telekomunikasi lainnya) di Alamat Instalasi.
- g. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) adalah saluran kabel yang dipasang mulai dari KTB sampai dengan Soket di rumah milik PELANGGAN atau kabel yang dipasang termasuk Rangka Pembagi Internal, Kotak Pembagi Internal serta Soket yang dipasang di dalam gedung milik PELANGGAN.
- h. Instalatur IKR/G adalah badan hukum atau perseorangan yang mempunyai sertifikat Instalasi IKR/G untuk menyelesaikan pekerjaan pemasangan, pemeliharaan dan perbaikan gangguan IKR/G.
- i. Service Level Guarantee (SLG) adalah kepastian layanan yang diberikan TELKOM kepada PELANGGAN.
- j. KOMPENSASI adalah kewajiban TELKOM yang menjadi hak PELANGGAN apabila SLG tidak terpenuhi.

**Pasal 2
RUANG LINGKUP KONTRAK**

Ruang lingkup Kontrak adalah berlangganan Sambungan Telekomunikasi dengan jenis sambungan, layanan serta fasilitas (fitur telepon) sesuai yang tercantum dalam Formulir Permohonan.

**Pasal 3
KEPEMILIKAN INSTALASI DAN BATAS TANGGUNG JAWAB**

- (1) Jaringan Akses adalah milik TELKOM sehingga menjadi tanggung jawab TELKOM.
- (2) Instalasi Pelanggan adalah milik PELANGGAN sehingga menjadi tanggung jawab PELANGGAN.

**Pasal 4
HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK**

- (1) Hak PELANGGAN :
 - a. Mendapatkan informasi dari TELKOM atas hal-hal dimaksud ayat (4) huruf b Pasal ini melalui brosur, pengumuman atau media masa;

b. Mendapatkan /

4 dari 9

- b. Mendapatkan pemasangan Instalasi PELANGGAN dari TELKOM berdasarkan permintaan PELANGGAN dengan biaya ditanggung oleh PELANGGAN;
- c. Mendapatkan pelayanan dari TELKOM sesuai dengan Service Level Guarantee (SLG);
- d. Mendapatkan kompensasi apabila SLG tidak dipenuhi oleh TELKOM;
- e. Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini ada kesalahan tagihan;
- f. Menerima restitusi pembayaran tagihan dari TELKOM apabila terbukti ada kesalahan tagihan;
- g. Mengajukan permohonan secara tertulis untuk :
- 1) mutasi Sambungan Telekomunikasi
 - 2) meminta tambahan layanan jasa telekomunikasi
 - 3) melakukan pemindah-tanganan hak, kewajiban dan atau tanggung jawab PELANGGAN kepada pihak lain
 - 4) memuat atau tidak memuat nama dan alamatnya dalam Buku Petunjuk Telepon, layanan direktori 108 yang disediakan oleh TELKOM
 - 5) meminta data pemakaian percakapan telepon yang dapat disediakan oleh TELKOM dengan membayar biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di TELKOM
 - 6) berhenti berlangganan Sambungan Telekomunikasi, dan atau
 - 7) melakukan penonaktifan atau blokir total Sambungan Telekomunikasi untuk sementara (maksimum 1 bulan)
- (2) Kewajiban PELANGGAN :
- a. Menyediakan instalasi IKR/G atas biaya sendiri;
 - b. Memelihara Instalasi PELANGGAN Atas biaya sendiri;
 - c. Membayar biaya berlangganan tepat pada waktunya dan denda apabila ada;
 - d. Melapor kepada TELKOM apabila terjadi gangguan/kerusakan pada Sambungan Telekomunikasinya;
 - e. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan Sambungan Telekomunikasi atau melakukan penonaktifan atau blokir total Sambungan Telekomunikasi untuk sementara;
 - f. Memberikan kesempatan kepada TELKOM setiap saat untuk memeriksa Instalasi PELANGGAN;
 - g. Tidak melakukan hal-hal sebagai berikut :
 - 1) Mengubah atau mengalihfungsikan Sambungan Telekomunikasi dengan cara dan dalam bentuk apapun termasuk memindahtangankan atau melakukan penjualan kembali Sambungan Telekomunikasi kepada pihak ketiga tanpa izin dari TELKOM
 - 2) Memindahkan atau menyambungkan Sambungan Telekomunikasi keluar persil PELANGGAN sesuai alamat sebagaimana tercantum dalam Kontrak
 - 3) Memanfaatkan Sambungan Telekomunikasi secara illegal seolah-olah bertindak sebagai Penyelenggara Jasa Telekomunikasi
 - 4) Memanfaatkan sambungan telekomunikasi untuk kegiatan yang bertentangan dengan hukum atau melanggar hukum
 - h. Bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi melalui perangkat terminal teleponnya baik oleh PELANGGAN sendiri maupun pihak lain.
- (3) Hak TELKOM
- a. Mengadakan perubahan apabila secara teknis, administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan tersebut terhadap :
 - 1) Jaringan Akses
 - 2) nomor sambungan telekomunikasi
 - 3) layanan jasa telekomunikasi
 - 4) besaran tarif jasa telekomunikasi dengan terlebih dahulu memberi tahu PELANGGAN baik melalui telepon, surat atau media masa sekurang-kurangnya dalam waktu 24 jam
 - b. Memeriksa Instalasi PELANGGAN di Alamat Instalasi;
 - c. Menerima pembayaran biaya berlangganan dari PELANGGAN;
 - d. Menolak permohonan yang diajukan PELANGGAN apabila secara teknis, administrasi dan peraturan yang berlaku tidak memungkinkan untuk dipenuhi, mengenai :
 - 1) mutasi Sambungan Telekomunikasi
 - 2) tambahan layanan jasa telekomunikasi
 - 3) pemindah-tanganan hak, kewajiban dan atau tanggung jawab PELANGGAN kepada pihak lain
 - e. Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sebagaimana Pasal 7.
- (4) Kewajiban TELKOM :
- a. Menyediakan jaringan akses;
 - b. Memberikan informasi kepada PELANGGAN mengenai :
 - 1) karakteristik umum layanan serta besaran tarif jasa telekomunikasi yang disediakan TELKOM
 - 2) setiap perubahan yang dilakukan sehubungan dengan nomor sambungan telekomunikasi, layanan dan besaran tarif jasa telekomunikasi
 - 3) tagihan (info billing) melalui nomor layanan khusus (special service number) yang dapat diakses oleh PELANGGAN.

- c. Memelihara Jaringan Akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik;
- d. Melaksanakan pemasangan Instalasi PELANGGAN, dalam hal Instalatur IKR/G belum ada dan PELANGGAN menghendaki dengan biaya ditanggung oleh PELANGGAN;
- e. Memberikan pelayanan yang baik kepada PELANGGAN sesuai dengan SLG;
- f. Memberikan kompensasi kepada PELANGGAN jika SLG tidak terpenuhi;
- g. Memberikan restitusi pembayaran tagihan kepada PELANGGAN apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

Pasal 5
PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya berlangganan kepada TELKOM yang terdiri dari biaya pasang baru, abonemen, pemakaian dan biaya lainnya sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam definisi Prosedur.

Pasal 6
KOMPENSASI OLEH TELKOM

TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai Service Level Guarantee (Jaminan Tingkat Layanan) sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam Prosedur.

Pasal 7
SANKSI KEPADA PELANGGAN

- (1) TELKOM berhak mengenakan sanksi kepada PELANGGAN berupa denda, pengisoliran sampai dengan pencabutan Sambungan Telekomunikasi apabila :
 - a. PELANGGAN tidak melakukan pembayaran biaya berlangganan tepat pada waktunya maka dikenakan sanksi berupa denda, pengisoliran sampai dengan pencabutan;
 - b. PELANGGAN mengubah, mengalihfungsikan, memindahkan atau memanfaatkan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana dimaksud Pasal 4 ayat (2) huruf g, dikenakan sanksi berupa pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan.
- (2) Apabila PELANGGAN belum melunasi seluruh kewajiban dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pencabutan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini atau disepakati lain, TELKOM berhak untuk melakukan pemutusan Kontrak secara sepihak tanpa adanya tuntutan apapun dari PELANGGAN.
- (3) Ketentuan tentang pengisoliran sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sebagaimana diatur dalam Kontrak ini diinformasikan TELKOM kepada PELANGGAN pada saat penandatanganan kontrak ini dan selama menjadi kesepakatan yang dimengerti oleh TELKOM dan PELANGGAN sehingga pengenaan sanksi berupa pengisoliran dan pencabutan sambungan telekomunikasi dapat dilakukan secara sepihak oleh TELKOM tanpa pemberitahuan atau peringatan terlebih dahulu kepada PELANGGAN.
- (4) Pengenaan sanksi pencabutan Sambungan Telekomunikasi dimaksud ayat (1) dan (2) Pasal ini :
 - a. Tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN, ahli waris atau penggantinya, untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM;
 - b. Tidak mengurangi hak PELANGGAN untuk dapat kembali berlangganan Sambungan Telekomunikasi dengan TELKOM apabila telah melunasi seluruh tunggakan beserta denda apabila ada.

Pasal 8
FORCE MAJEURE

- (1) Force Majeure adalah keadaan-keadaan yang terjadi di luar kekuasaan atau kemampuan salah satu atau kedua belah Pihak, yang mengakibatkan Pihak tersebut tidak dapat melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Kontrak ini.
- (2) Keadaan Force Majeure dimaksud ayat(1) Pasal ini meliputi :
 - a. bencana alam seperti gempa bumi, angin topan, banjir besar, kebakaran besar, wabah penyakit, dll;
 - b. pemogokan umum, huru-hara, perang, sabotase dan pemberontakan;
 - c. kerusakan Jaringan Akses akibat dari perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya serta hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan kedua belah Pihak;
 - d. Berlakunya peraturan perundang-undangan yang mempengaruhi pelaksanaan penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

(3) Dalam /
6 dari 9

- HEROM**
- (3) Dalam hal terjadi Force Majeure sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini maka Pihak yang mengalami Force Majeure tersebut wajib memberitahukan melalui media massa atau secara tertulis langsung kepada Pihak lainnya paling lambat dalam waktu 10 (sepuluh) hari kalender sejak terjadinya Force Majeure.
 - (4) Kelalaian atau kelambatan salah satu Pihak dalam memenuhi kewajiban memberitahukan dimaksud ayat (3) Pasal ini mengakibatkan tidak diakuinya oleh Pihak lain peristiwa dimaksud sebagai Force Majeure.
 - (5) Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh satu atau kedua belah Pihak akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan suatu pelanggaran atas Kontrak, sehingga semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu Pihak sebagai akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan tanggung jawab Pihak lainnya.

**Pasal 9
PENGAKHIRAN PERJANJIAN**

- (1) Kontrak dapat berakhir setiap saat dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh TELKOM dapat dilakukan karena :
 - 1) TELKOM telah melakukan pencabutan Sambungan Telekomunikasi
 - 2) TELKOM tidak lagi menjadi Penyelenggara Telekomunikasi di wilayah/lokasi PELANGGAN
 - 3) PELANGGAN pailit atau ditempatkan dibawah pengampunan
 - b. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh PELANGGAN dapat dilakukan setiap saat atas kehendak PELANGGAN sendiri.
- (2) Dalam hal PELANGGAN meninggal dunia maka :
 - a. Ahli waris atau pengganti dari PELANGGAN bertanggung jawab untuk memberitahukan kejadian tersebut kepada TELKOM. Sehubungan dengan itu maka PELANGGAN menyatakan bertanggung jawab untuk memberitahukan kepada ahli waris atau penggantinya, tentang kewajiban pemberitahuan ini;
 - b. Kontrak dinyatakan berakhir, kecuali ahli waris atau penggantinya melakukan pemindahtanganan atas segala hak dan kewajiban PELANGGAN atas Kontrak ini kepada dirinya (ahli waris atau penggantinya tersebut).
- (3) TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap Kontrak ini, sehingga pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim .
- (4) Kecuali ditentukan lain sebagaimana dimaksud Pasal 7 ayat (2), pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak melalui pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak lainnya, dalam tenggang waktu 10 (sepuluh) hari kalender sebelum tanggal pengakhiran Kontrak tersebut berlaku dengan menyebutkan alasan-alasan pengakhiran.
- (5) Dalam hal terjadi Pengakhiran Kontrak maka ketentuan-ketentuan dalam Kontrak akan berlaku terus sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam Kontrak ini.

**Pasal 10
PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

Perselisihan dalam penafsiran atau pelaksanaan ketentuan-ketentuan dari Kontrak terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah oleh TELKOM dan PELANGGAN. Apabila musyawarah tidak tercapai maka TELKOM dan PELANGGAN menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Demikian Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi ini dibuat dengan itikad baik dan mulai berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli masing-masing sama bunyinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani kedua belah pihak.

TELKOM

PELANGGAN

.....
(Nama & Jabatan)

.....
(Nama)

PROSEDUR

1. PEMASANGAN IKR/G

- a. Pemasangan IKR/G menjadi tanggung jawab PELANGGAN dan atas biaya PELANGGAN;
- b. Perangkat IKR/G yang dipasang di sisi PELANGGAN, harus memiliki spesifikasi/standard teknis sesuai peraturan yang berlaku;
- c. Pemasangan IKR/G harus dilaksanakan oleh Instalatur IKR/G;
- d. Apabila dalam suatu Area Pelayanan belum terdapat Instalatur IKR/G, maka pemasangan IKR/G dilaksanakan oleh TELKOM atas biaya PELANGGAN;
- e. Pemasangan IKR/G oleh PELANGGAN dilakukan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak penandatanganan Kontrak;
- f. Apabila pemasangan IKR/G belum dapat dilaksanakan sampai berakhirnya jangka waktu pelaksanaan pemasangan IKR/G dimaksud huruf e diatas maka TELKOM berhak membatalkan Kontrak;
- g. Apabila Kontrak dibatalkan oleh TELKOM seperti dimaksud huruf f atau PELANGGAN mengundurkan diri sebelum IKR/G dipasang, maka PELANGGAN sepakat bahwa biaya pasang baru yang telah dibayarkan kepada TELKOM, akan dikembalikan kepada PELANGGAN setelah dipotong biaya administrasi sebesar 30% (tiga puluh persen) dari Biaya Pasang Baru.

2. PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

- a. PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya berlangganan kepada TELKOM yang terdiri dari :
 - 1) Biaya pasang baru.
 - 2) Tagihan, terdiri dari :
 - a) Abonemen;
 - b) Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
 - c) Biaya lainnya antara lain meliputi JASNITA, fasilitas (fitur telepon), informasi tagihan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, dan biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang ditagih oleh TELKOM.
- b. Prosedur pembayaran biaya tagihan adalah sebagai berikut :
 - 1) TELKOM memberikan informasi kepada PELANGGAN mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran sekurang-kurangnya 1 (satu) kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, sedangkan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
 - 2) Informasi mengenai besaran tagihan dapat diakses oleh PELANGGAN melalui special service number info billing yang disediakan oleh TELKOM setempat.
 - 3) Pembayaran dilakukan oleh PELANGGAN setiap bulan sesuai jadwal pembayaran yang ditetapkan oleh TELKOM.
 - 4) TELKOM setiap saat dapat menagih kepada PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir 1) di atas, apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan tersebut.
- c. Penyelesaian klaim tagihan adalah sebagai berikut :
 - 1) PELANGGAN berhak mengajukan klaim keberatan atas tagihan yang diberikan TELKOM.
 - 2) Klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN akan diproses TELKOM apabila :
 - (a) Diajukan baik secara tertulis atau secara lisan oleh PELANGGAN dan atau kuasanya melalui Customer Service yaitu berupa : Walk In (Pusat TELKOM), Phone in (Call Center 147) atau Web in (Internet, Email) paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
 - (b) PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 (tiga) bulan terakhir.
 - 3) Penyelesaian klaim tagihan PELANGGAN oleh TELKOM :
 - (a) TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan sesuai dengan Jaminan Tingkat Layanan (SLG) yang berlaku terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan tersebut oleh TELKOM.
 - (b) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka TELKOM wajib untuk :

(1) memperbaiki /

8 dari 9

- (1) memperbaiki tagihan dimaksud;
- (2) membayar restitusi kepada PELANGGAN apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi, dengan cara diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya atau diselesaikan sesuai dengan permintaan pelanggan.
- (c) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut tidak terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka :
 - (1) uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan; dan
 - (2) PELANGGAN harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan)
- (d) Apabila TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN, hingga batas waktu dimaksud huruf (a) di atas berakhir maka secara otomatis tagihan TELKOM tersebut berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
- (e) Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan pengecualian dari butir 2.c.3).(a) dan 2.c.3).(d).

3. KOMPENSASI OLEH TELKOM

- a. TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai dengan ketentuan SLG atas tidak berfungsinya Sambungan Telekomunikasi akibat keterlambatan TELKOM dalam penyelesaian PSB, Gangguan, Buka Isolir dan penyelesaian Klaim Tagihan.
- b. TELKOM tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh PELANGGAN baik langsung maupun tidak langsung atas :
 - 1) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi PELANGGAN;
 - 2) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Jaringan Akses milik TELKOM yang disebabkan oleh kesediaan PELANGGAN;
 - 3) Akibat dari perubahan nomor atau Jaringan Akses milik TELKOM apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
 - 4) Kesalahan tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi di luar TELKOM;
 - 5) Gangguan/kerusakan akibat peristiwa force majeure.
- c. Besarnya kompensasi yang diberikan oleh TELKOM diatur dalam kebijakan tersendiri.

LAMPIRAN 2

Keputusan Direksi Nomor : KD. 23 /HK.220/KNS-24/2006

TENTANG

Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi





FORMULIR PERMOHONAN BERLANGGANAN TELKOMflexi

Apakah saat ini sudah menjadi pelanggan TELKOM ?

Ya Tdk

Nomor Telepon

Nomor Telepon Seluler

Nomor Fax

Email

INFORMASI PELANGGAN

Nama Lengkap

Tempat, Tanggal Lahir

Jenis Identitas yang digunakan

KTP SIM PASPOR

No. Identitas (KTP, SIM, Passport) * dan Akhir masa laku

Alamat Identitas **

RT RW KEL/DESA

KEC KAB/KOTA

PROPINSI KODE POS

Pendidikan terakhir

Tidak tamat SD SLTP D1/D2/D3 S2/S3

SD SLTA D4/S1

Jenis Kelamin

Pria Wanita

Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa PNS/TN:POLRI BUMN/BUMD

Wiraswasta Pensiunan/Purnawirawan Dokter

Petani/Nelayan/Monir Notaris/Pengacara/Kor.sultan Lainnya

Nama Perusahaan

Jabatan

Rekening BANK yang dimiliki saat ini

Penghasilan

Dibawah Rp. 500.000 Rp. 2.000.001 s/d 5.000.000

Rp. 500.000 s/d 1.000.000 Diatas Rp. 5.000.000

Rp. 1.000.001 s/d 2.000.000

Jumlah Tanggungan

Orang

Hobby

Nama ibu kandung

Asli Bukti Pembayaran Rekening (Listrik/PAM/Telepon)* satu bulan terakhir **

Nomor Rekening :

Kartu Keluarga

Ada Tdk ada

Alamat Domisili (Wajib diisi)

(dibuktikan dengan surat keterangan ketua RT/RW apabila alamat tempat tinggal berbeda dengan alamat identitas)

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Status di Alamat tersebut

Pemilik Penyewa Lainnya

Alamat Instalasi (Wajib diisi untuk Flexi Home)

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Status di Alamat tersebut

Pemilik Penyewa Lainnya

Perlu Informasi Tagihan (INTAGJASTEL) ?

Ya (Akan dikenakan biaya dan mengisi format yang disediakan) Tidak

Alamat Informasi Tagihan

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Status di Alamat tersebut

Pemilik Penyewa Lainnya

Alamat Kantor

Nomor Telepon Kantor / Perusahaan

Nomor Fax Kantor/Perusahaan

Kelurahan / Kota / Kode Pos

IDENTITAS AJASA PELANGGAN (t'sa dikuasakan)

Nama Kuasa

Alamat

Kelurahan / Kota / Kode Pos

Jenis Identitas yang digunakan

KTP SIM PASPOR AKTA PENDIRIAN

No. Identitas

Tanggal diterbitkan

Tanggal lahir perseorangan / perusahaan

Kota

Referensi yang bisa dihubungi
 Nama :

Hubungan : Saudara Teman Tetangga / dan lain-lain

Nomor Telepon :

Nomor Flexi :

Nomor Telepon Seluler :

Alamat :

Kelurahan / Kota / Kode Pos :

Fasilitas Internasional Call : SLI-007/TG-017 Lainnya

Dicantumkan pada Buku Petunjuk Telepon : Ya Tdk

DISISI PETUGAS

Jenis Layanan TELKOM Flexi : FLEXI Classy FLEXI Home

Kode>Nama Dealer/Vendor :

Nama Petugas Plasa / Marketer :

Nomor TELKOM:Flexi :

Merk /Type / Jenis :

Electronic Serial Number (ESN) :

Migrasi dari FLEXI Trendy (Hanya untuk Flexi Classy) : Ya Tdk

PERNYATAAN CALON PELANGGAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh informasi yang tercantum dalam Formulir Permohonan ini adalah benar dan saya bersedia untuk dilakukan survey terhadap keakuratan data yang tertulis dalam permohonan ini termasuk survey lapangan untuk kelayakan permohonan menjadi PELANGGAN Jasa Telekomunikasi TELKOM. Apabila permohonan ini disetujui saya bersedia untuk menunjukkan adan atau melengkapi persyaratan yang ditentukan TELKOM.

KETERANGAN :

1. Permohonan Calon PELANGGAN sebagaimana tercantum dalam Formulir Permohonan ini hanya akan disetujui oleh TELKOM apabila hasil survey dinyatakan " LAYAK " oleh TELKOM.
2. Selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender, TELKOM akan menyampaikan pemberitahuan melalui surat atau telepon kepada Calon PELANGGAN mengenai konfirmasi disetujui atau tidaknya permohonan Calon PELANGGAN.
3. Bagi Calon PELANGGAN yang telah disetujui permohonannya untuk berlangganan Jasa Telekomunikasi TELKOM Flexi, maka harus menyelesaikan administrasi untuk kelengkapan Kontrak Berlangganan.
4. Apabila FlexiTrendy dimigrasikan menjadi Flexi Classy atau Flexi Home , maka sisa pulsa dan segala program program promo FlexiTrendy tidak berlaku.
5. TELKOM tidak menjamin bahwa nomor FlexiTrendy tetap dapat dipergunakan untuk FlexiHome.

TELKOM

(kota) (tanggal-bulan-tahun)

CALON PELANGGAN

(Nama Petugas)

(Nama)

Keterangan :

- * Coret yang tidak perlu
- ** Disisi petugas

Catatan Petugas :

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI "TELKOMFlexi"

ANTARA

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

DENGAN

PELANGGAN

NOMOR : K.TEL...../HK810/*...../200..
(*kode unit organisasi disesuaikan)

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
DIVISI REGIONAL

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.KANDATEL

Jl. No Telepon Fax Kode Pos

Pada hari ini tanggal bulan tahun dua ribu (.....-200...) antara TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (Kontrak) dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

**Pasal 1
PENGERTIAN**

Istilah-istilah berikut ini akan mempunyai definisi / pengertian sebagai berikut :

- a. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi ini adalah Kontrak antara TELKOM dengan PELANGGAN yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan berlangganan sambungan telekomunikasi yang tertuang dalam pasal-pasal ini, Formulir Permohonan, dan Prosedur yang disampaikan TELKOM kepada PELANGGAN, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak ini.
- b. TELKOM adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., sebuah perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi.
- c. PELANGGAN adalah perseorangan, badan hukum dan instansi pemerintah sebagaimana tersebut dalam Formulir Permohonan, yang terikat Kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi.
- d. TELKOMFlexi adalah layanan jasa telekomunikasi berupa suara dan data yang berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi Code Division Multiple Access (CDMA).
- e. FlexiHome adalah produk jasa teleponi pasca bayar dari TELKOMFlexi menggunakan perangkat jenis Fixed Wireless Terminal (FWT) yang berbasis ESN (Electronic Serial Number) dengan sistem injektor
- f. ESN (Electronic Serial Number) adalah serangkaian nomor yang bersifat unik yang terdapat pada terminal CDMA.
- g. Flexi Ciassy adalah produk jasa teleponi pasca bayar dari TELKOMFlexi yang menggunakan perangkat terminal type Fixed Wireless Terminal (FWT) maupun handheld.
- i. Flexi Trendy adalah produk jasa teleponi pra bayar dari TELKOMFlexi dengan menggunakan perangkat terminal type Fixed Wireless Terminal (FWT) maupun handheld.
- j. Aktivasi adalah tindakan pengaktifan nomor TELKOMFlexi sehingga perangkat terminal TELKOMFlexi dapat berfungsi untuk sambungan telekomunikasi.
- k. Deaktivasi adalah tindakan menonaktifkan nomor TELKOMFlexi, sehingga perangkat terminal TELKOMFlexi tidak dapat berfungsi untuk sambungan telekomunikasi.
- l. Flexi Area adalah area dimana terminal PELANGGAN TELKOMFlexi terdaftar (registered). Dalam area ini PELANGGAN TELKOMFlexi dimungkinkan untuk melakukan panggilan atau dipanggil.
- m. Prabayar adalah layanan TELKOMFlexi dengan sistem pembayaran dimuka melalui pembelian nomor perdana dan voucher, biaya penggunaan atas layanan ini langsung dikenakan sebagai pengurang nilai voucher.
- n. Pasca Bayar adalah layanan TELKOMFlexi dengan sistem pembayaran dibelakang atau menggunakan lembar penagihan.
- o. RUIM (Removable User Identification Modul) adalah kartu identitas pemakai yang digunakan untuk mengaktifkan terminal.
- p. Service Level Guarantee (SLG) adalah kepastian layanan yang diberikan TELKOM kepada PELANGGAN.
- q. KOMPENSASI adalah kewajiban TELKOM yang menjadi hak PELANGGAN apabila SLG tidak terpenuhi.

**Pasal 2
RUANG LINGKUP KONTRAK**

Ruang lingkup Kontrak adalah berlangganan sambungan telekomunikasi TELKOMFlexi dengan jenis sambungan, layanan serta fasilitas sesuai yang tercantum dalam Formulir Permohonan.

**Pasal 3
HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK****(1) Hak PELANGGAN :**

- a. Mendapatkan informasi dari TELKOM atas hal-hal dimaksud ayat (4) huruf b Pasal ini;
- b. Mendapatkan pelayanan dari TELKOM sesuai Service Level Guarantee (Jaminan Tingkat Layanan);
- c. Mendapatkan KOMPENSASI apabila Service Level Guarantee tidak dipenuhi oleh TELKOM;
- d. Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini ada kesalahan tagihan;
- e. Menerima restitusi pembayaran tagihan dari TELKOM apabila terbukti ada kesalahan tagihan;
- f. Mengajukan permohonan secara tertulis untuk :

- 1) meminta tambahan layanan jasa telekomunikasi TELKOMFlexi
 - 2) memuat atau tidak memuat nama dan alamatnya dalam Buku Petunjuk Telepon / Layanan Direktori 108 yang disediakan oleh TELKOM
 - 3) meminta data pemakaian percakapan telepon yang dapat disediakan oleh TELKOM dengan membayar biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di TELKOM
 - 4) berhenti berlangganan Sambungan Telekomunikasi, dan atau
 - 5) melakukan penonaktifan atau blokir total sambungan telekomunikasi TELKOMFlexi untuk sementara selama maksimum 1 bulan
- g. Menginformasikan kepada TELKOM apabila terjadi gangguan / kerusakan pada Sambungan Telekomunikasinya;
- h. Melaporkan kepada TELKOM apabila terjadi perubahan alamat domisili, alamat instalasi atau alamat penagihan.
- (2) Kewajiban PELANGGAN :
- a. Memelihara perangkat terminal Flexi;
 - b. Membayar biaya berlangganan dan denda apabila ada;
 - c. Melaporkan kepada TELKOM apabila terjadi gangguan pada Sambungan Telekomunikasinya;
 - d. Melaporkan kepada TELKOM apabila terjadi perubahan alamat domisili, alamat instalasi dan alamat informasi tagihan;
 - e. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan Sambungan Telekomunikasi atau melakukan penonaktifan atau blokir total Sambungan Telekomunikasi untuk sementara;
 - f. Memberikan kesempatan kepada TELKOM setiap saat untuk memeriksa perangkat terminal flexi;
 - g. Tidak melakukan hal-hal sebagai berikut :
 - 1) Mengubah atau mengalihfungsikan sambungan telekomunikasi dengan cara dan dalam bentuk apapun termasuk memindah-tangankan atau melakukan penjualan kembali sambungan telekomunikasi kepada pihak ketiga tanpa izin dari TELKOM
 - 2) Memanfaatkan sambungan telekomunikasi secara illegal, seperti menghubungkan dengan perangkat lain untuk menerima trafik dari luar jaringan TELKOM ke lokasi PELANGGAN dan/atau menyalurkan trafik ke luar jaringan TELKOM dan lokasi PELANGGAN seolah-olah bertindak sebagai Penyelenggara Jasa Telekomunikasi
 - 3) Memanfaatkan Sambungan Telekomunikasi untuk kegiatan yang bertentangan dengan hukum atau melanggar hukum
 - h. Bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi melalui perangkat terminal teleponnya baik oleh PELANGGAN sendiri maupun pihak lain.
- (3) Hak TELKOM
- a. Mengadakan perubahan apabila secara teknis, administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan tersebut terhadap :
 - 1) nomor sambungan telekomunikasi
 - 2) layanan jasa telekomunikasi
 - 3) besaran tarif jasa telekomunikasi dengan terlebih dahulu memberi tahu PELANGGAN baik melalui telepon, surat atau media masa sekurang-kurangnya dalam waktu 24 jam
 - b. Menerima pembayaran biaya berlangganan, biaya pemakaian dan biaya administrasi lainnya atau denda dari PELANGGAN;
 - c. Mengenakan sanksi kepada PELANGGAN sesuai Pasal 6;
 - d. TELKOM berhak melakukan pengisoliran secara sepihak apabila terdapat indikasi pemakaian yang dipandang tidak wajar dengan terlebih dahulu dilakukan klarifikasi kepada PELANGGAN.
- (4) Kewajiban TELKOM :
- a. Melakukan layanan TELKOMFlexi sehingga dapat beroperasi di Flexi Area;
 - b. Memberikan informasi kepada PELANGGAN mengenai :
 1. karakteristik umum layanan serta besaran tarif jasa telekomunikasi yang disediakan TELKOM
 2. setiap perubahan yang dilakukan sehubungan dengan nomor sambungan telekomunikasi, layanan dan besaran tarif jasa telekomunikasi
 3. tagihan (info billing) melalui special service number yang dapat diakses oleh PELANGGAN
 - c. Memberikan restitusi pembayaran tagihan kepada PELANGGAN apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

Pasal 4 PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya berlangganan kepada TELKOM yang terdiri dari biaya pasang baru, abonemen, pemakaian dan biaya lainnya sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam definisi Prosedur.

Pasal 5
KOMPENSASI OLEH TELKOM

TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai Service Level Guarantee (Jaminan Tingkat Layanan) sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam Prosedur.

Pasal 6
SANKSI KEPADA PELANGGAN

- (1) TELKOM berhak mengenakan sanksi kepada PELANGGAN berupa denda, pengisoliran sampai dengan Deaktifasi sambungan telekomunikasi apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran biaya berlangganan tepat pada waktunya maka dikenakan sanksi berupa denda, pengisoliran sampai dengan Deaktifasi.
- (2) Apabila PELANGGAN belum melunasi seluruh kewajiban dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak Deaktifasi sambungan telekomunikasi sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a Pasal ini atau disepakati lain, TELKOM berhak untuk melakukan pemutusan Kontrak secara sepihak tanpa adanya tuntutan apapun dari PELANGGAN.
- (3) Ketentuan tentang pengisoliran sampai dengan Deaktifasi sambungan telekomunikasi sebagaimana diatur dalam Kontrak ini diinformasikan TELKOM kepada PELANGGAN pada saat penandatanganan kontrak ini dan selama menjadi kesepakatan yang dimengerti oleh Para Pihak sehingga pengenaan sanksi berupa pengisoliran dan Deaktifasi sambungan telekomunikasi dapat dilakukan secara sepihak oleh TELKOM tanpa pemberitahuan / peringatan terlebih dahulu kepada PELANGGAN, sedangkan untuk sanksi denda dikenakan sesuai dengan ketentuan TELKOM
- (4) Pengenaan sanksi Deaktifasi Sambungan Telekomunikasi dimaksud ayat (1) dan (2) Pasal ini :
 - a. tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN, ahli waris atau penggantinya, untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM;
 - b. tidak mengurangi hak PELANGGAN untuk dapat kembali berlangganan Sambungan Telekomunikasi dengan TELKOM apabila telah melunasi seluruh tunggakan beserta denda apabila ada.

Pasal 7
FORCE MAJEURE

- (1) Force Majeure adalah keadaan-keadaan yang terjadi di luar kekuasaan atau kemampuan salah satu atau kedua belah Pihak, yang mengakibatkan Pihak tersebut tidak dapat melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Kontrak ini.
- (2) Keadaan Force Majeure dimaksud ayat(1) Pasal ini meliputi :
 - a. bencana alam seperti gempa bumi, angin topan, banjir besar, kebakaran besar, tanah longsor, wabah penyakit, dll;
 - b. pemogokan umum, huru-hara, perang, sabotase dan pemberontakan;
 - c. kerusakan kabel akibat dari perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya serta hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan kedua belah Pihak;
 - d. terbitnya peraturan perundang-undangan yang mempengaruhi pelaksanaan penyelenggaraan jasa telekomunikasi.
- (3) Dalam hal terjadi Force Majeure sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini maka Pihak yang mengalami Force Majeure tersebut wajib memberitahukan melalui media massa atau secara tertulis langsung kepada Pihak lainnya paling lambat dalam waktu 10 (sepuluh) hari kalender sejak terjadinya Force Majeure.
- (4) Kelalaian atau kelambatan salah satu Pihak dalam memenuhi kewajiban memberitahukan dimaksud ayat (3) Pasal ini mengakibatkan tidak diakuinya oleh Pihak lain peristiwa dimaksud sebagai Force Majeure.
- (5) Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh satu atau kedua belah Pihak akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan suatu pelanggaran atas Kontrak, sehingga semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu Pihak sebagai akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan tanggung jawab Pihak lainnya.

Pasal 8
PENGAKHIRAN PERJANJIAN

- (1) Kontrak dapat berakhir setiap saat dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh TELKOM dapat dilakukan karena :
 - 1) TELKOM telah melakukan Deaktifasi Sambungan Telekomunikasi
 - 2) TELKOM tidak lagi menjadi Penyelenggara Telekomunikasi di wilayah/lokasi PELANGGAN
 - 3) PELANGGAN pailit atau ditempatkan dibawah pengampunan
 - b. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh PELANGGAN dapat dilakukan setiap saat atas kehendak PELANGGAN sendiri;
 - c. Kontrak berakhir: apabila PELANGGAN meninggal dunia.
- (2) TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap Kontrak ini, sehingga pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim .
- (3) Kecuali ditentukan lain sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a Pasal ini, pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak melalui pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak lainnya, dalam tenggang waktu minimal 1 (satu) hari kalender sebelum tanggal pengakhiran Kontrak tersebut berlaku dengan menyebutkan alasan-alasan pengakhiran.
- (4) Dalam hal terjadi Pengakhiran Kontrak maka ketentuan-ketentuan dalam Kontrak akan berlaku terus sampai terselesainya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam Kontrak ini.

Pasal 9
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Perselisihan dalam penafsiran atau pelaksanaan ketentuan-ketentuan dari Kontrak terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah oleh TELKOM dan PELANGGAN. Apabila musyawarah tidak tercapai maka TELKOM dan PELANGGAN dapat menyerahkan penyelesaiannya kepada BANI.

Demikian Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi ini dibuat dengan itikad baik dan mulai berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli masing-masing sama bunyinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani kedua belah pihak.

TELKOM

PELANGGAN

.....
(Nama & Jabatan)

.....
(Nama)

PROSEDUR

1. PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

- a. PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya berlangganan kepada TELKOM yang terdiri dari :
- 1) Abonemen;
 - 2) Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
 - 3) Biaya lainnya antara lain meliputi JASNITA, fasilitas (fitur telepon), informasi tagihan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, dan biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang ditagih oleh TELKOM.
- b. Prosedur pembayaran biaya tagihan adalah sebagai berikut :
- 1) TELKOM memberikan informasi kepada PELANGGAN mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran sekurang-kurangnya 1 (satu) kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, sedangkan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
 - 2) Informasi mengenai besaran tagihan dapat diakses oleh PELANGGAN melalui service number info billing yang disediakan oleh TELKOM setempat.
 - 3) Pembayaran dilakukan oleh PELANGGAN setiap bulan sesuai jadwal pembayaran yang ditetapkan oleh TELKOM.
 - 4) TELKOM setiap saat dapat menagih kepada PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir 1) di atas, apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan tersebut.
- c. Penyelesaian klaim tagihan adalah sebagai berikut :
- 1) PELANGGAN berhak mengajukan klaim keberatan atas tagihan yang diberikan TELKOM.
 - 2) Klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN akan diproses TELKOM apabila :
 - (a) Diajukan baik secara tertulis atau secara lisan oleh PELANGGAN dan atau kuasanya melalui Customer Service yaitu berupa : Walk In (Pusyantel, Plaza TELKOM, FlexiCENTER), Phone in (Call Center 147) atau Web in (Internet, Email) paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
 - (b) PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 (tiga) bulan terakhir.
- d. Penyelesaian klaim tagihan PELANGGAN oleh TELKOM :
- 1) TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan sesuai dengan Jaminan Tingkat Layanan (SLG) yang berlaku dalam waktu paling lambat 14 hari kalender terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan tersebut oleh TELKOM.
 - 2) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka TELKOM wajib untuk :
 - (a) memperbaiki tagihan dimaksud; dan
 - (b) membayar restitusi kepada PELANGGAN apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi, dengan cara dipernitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya atau diselesaikan sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
 - (c) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut tidak terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka :
 - (1) uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan; dan
 - (2) PELANGGAN harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan)
 - 3) Apabila TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN, hingga batas waktu dimaksud huruf a di atas berakhir maka secara otomatis tagihan TELKOM tersebut berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
 - 4) Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan pengecualian dari butir 1) dan 3).

2. KOMPENSASI GLEH TELKOM

- a. TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai dengan yang ditentukan dalam SLG atas tidak berfungsinya Sambungan Telekomunikasi akibat kerusakan atau gangguan yang terjadi di jaringan telekomunikasi milik TELKOM dengan syarat bahwa kerusakan atau gangguan tersebut adalah :
- 1) tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN; dan
 - 2) telah dilaporkan secara lisan atau tertulis oleh PELANGGAN kepada TELKOM
- b. TELKOM tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh PELANGGAN baik langsung maupun tidak langsung atas :
- 1) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi PELANGGAN;
 - 2) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Jaringan Akses milik TELKOM yang disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN;
 - 3) Akibat dari perubahan nomor atau Jaringan Akses milik TELKOM apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
 - 4) Kesalahan tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi di luar TELKOM;
 - 5) Gangguan/kerusakan akibat peristiwa force majeure.
- c. Kompensasi yang diberikan oleh TELKOM adalah :
- 1) maksimal sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi;
 - 2) hanya diberikan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan tagihan pada waktu TELKOM tidak mampu memberikan layanan sesuai SLG.
- d. Pembayaran kompensasi dilakukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN dengan cara sebagai berikut :
- (1) membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan (abonemen) pada bulan berikutnya; atau
 - (2) sesuai dengan permintaan PELANGGAN yang diajukan secara tertulis selambat-lambatnya pada bulan berikutnya dengan melampirkan kuitansi pembayaran bulan terakhir

LAMPIRAN 3

Keputusan Direksi Nomor : KD. 23 /HK.220/KNS-24/2006

TENTANG

Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi



FORMULIR PERMOHONAN BERLANGGANAN TELKOMSpeedy

Apakah saat ini sudah menjadi pelanggan TELKOM ? : Ya Tdk

Nomor Telepon :

Nomor Telepon Seluler :

Nomor Fax :

Email :

INFORMASI PELANGGAN

Nama Lengkap :

Tempat, tanggal Lahir :

Jenis Identitas yang digunakan : KTP SIM PASPOR

No. Identitas (KTP, SIM, Passport) * dan Akhir masa laku :

Alamat Identitas ** :

RT RW KEL/DESA :

KEC KAB/KOTA :

PROPINSI KODE POS

Pendidikan terakhir : Tidak tamat SD SLTP D1/D2/D3 S2/S3

SD SLTA D4/S1

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS/TNI/POLRI BUMN/BUMD

Wiraswasta Pensiunan/Purnawirawan Dokter

Petani/Nelayan/Montir Notaris/Pengacara/Konsultan Lainnya

Nama Perusahaan :

Jabatan :

Rekening BANK yang dimiliki saat ini :

Penghasilan : Di bawah Rp. 500.000 Rp. 2.000.001 s/d 5.000.000

Rp. 500.000 s/d 1.000.000 Di atas Rp. 5.000.000

Rp. 1.000.001 s/d 2.000.000

Jumlah Tanggungan : Orang

Hobby :

Contact Person :

(diisi nama) (diisi no. Telp/HP)

Alamat email :

Nama Ibu Kandung :

Asli Bukti Pembayaran Rekening (Listrik/PAM/Telepon)* satu bulan terakhir ** : Ada Tidak ada

Kartu Keluarga :

Alamat Domisili (Wajib diisi) :

(ditikiskan dengan surat keterangan ketua RT/RW apabila alamat tempat tinggal berbeda dengan alamat identitas)

Kelurahan / Kota / Kode Pos :

Status di Alamat tersebut : Pemilik Penyewa Lainnya

Alamat Instalasi Speedy :

Kelurahan / Kota / Kode Pos :

Status di Alamat tersebut : Pemilik Penyewa Lainnya

NPWP Nomor :

Perlu Informasi Tagihan ? : Ya (Akan dikenakan biaya dan mengisi format yang disediakan) Tidak

Alamat Informasi Tagihan :

Kelurahan / Kota / Kode Pos :

Status di Alamat tersebut : Pemilik Penyewa Lainnya

Alamat Kantor :

Nomor Telepon Kantor / Perusahaan :

Nomor Fax Kantor / Perusahaan :

Kelurahan / Kota / Kode Pos :

IDENTITAS KUASA PELANGGAN (bila dikuasakan)

Nama Kuasa :

Alamat :

Kelurahan / Kota / Kode Pos :

identitas yang digunakan : KTP SIM PASPOR AKTA PENDIRIAN

No. Identitas : Tanggal diterbitkan

Tanggal lahir perseorangan / perusahaan : Kota

Bertindak untuk dan atas nama Diri Sendiri atau Kuasa (Perseorangan, Perusahaan/Badan Usaha, Instansi Pemerintah)**, dengan ini mengajukan permohonan berlangganan sambungan telekomunikasi :

Nama Pelanggan>Nama Perusahaan * :

Identitas diri (Foto copy dilampirkan) : KTP SIM Paspor Akte Pendirian Perusahaan

Nomor identitas :

Alamat Instalasi Speedy :

NPWP Nomor : Kode Pos :

Jenis Instalasi : PSB Speedy Aktivasi Speedy Migrasi (No.Telp.....)

Layanan Speedy : Limited Unlimited

Nama ISP yang diinginkan : Telkomnet _____

Kategori Pemakai Speedy : Personal Kesehatan Lembaga Pendidikan

Kontent yang diminati di internet : Office/Bisnis Wartel lokal

Untuk Nomor Sambungan Speedy : Ilmu Pengetahuan Games on line Video streaming/audio

Nomor Telepon Pemuawa (Carrier Line) : e-Business Distance Learning Lain-lain

Tingkat Layanan : Platinum Gold

CARA PEMBAYARAN

Cara Pembayaran : SOPP Giralisasi ATM

Estimasi tanggal pembayaran setiap bulan : s/d tgl 10 s/d tgl 20

DENGAN INI PELANGGAN MENYATAKAN BAHWA SELURUH INFORMASI YANG TERCATUM DALAM FORMULIR PERMOHONAN INI ADALAH BENAR.

(kota) (tanggal - bulan tahun)

TELKOM (Nama Petugas)

CALON PELANGGAN (Nama)

Keterangan :
 * Coret yang tidak perlu
 ** Diisi petugas
 Catatan Petugas :

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI "TELKOMSpeedy"

ANTARA

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk

DENGAN

PELANGGAN

NOMOR : K.TEL...../HK810/*...../200..
(*kode unit organisasi disesuaikan)



KANDATEL

Jl. No. Telepon. Fax. Kode Pos

Pada hari ini tanggal bulan tahun dua ribu
(..... - - 200...) antara TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi (Kontrak) dengan ketentuan sebagai berikut :

Pasal 1 PENGERTIAN

- a. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi adalah Kontrak antara TELKOM dengan PELANGGAN yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang tertuang dalam pasal-pasal ini, Formulir Permohonan, dan Prosedur yang disampaikan TELKOM kepada PELANGGAN, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak ini.
- b. TELKOM adalah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk., sebuah perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi.
- c. PELANGGAN adalah Badan Usaha atau perorangan yang telah menandatangani kontrak berlangganan SPEEDY dengan PT. TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi SPEEDY dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
- d. Jaringan Akses adalah jaringan telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM dengan instalasi kabel rumah PELANGGAN.
- e. Instalasi PELANGGAN adalah Instalasi Kabel Rumah Gedung (IKR/G) mulai dari KTB atau RPU hingga ke perangkat terminal/CPE (pesawat telepon, faksimile, perangkat computer, modem dan alat telekomunikasi lainnya) di alamat PELANGGAN.
- f. SPEEDY adalah layanan internet berkecepatan tinggi dari TELKOM dengan teknologi ADSL.
- g. Service Level Guarantee (SLG) adalah kepastian layanan yang diberikan TELKOM kepada PELANGGAN.
- h. KOMPENSASI adalah kewajiban TELKOM yang menjadi hak PELANGGAN apabila SLG tidak terpenuhi.

Pasal 2 RUANG LINGKUP KONTRAK

Ruang lingkup Kontrak adalah berlangganan Sambungan Telekomunikasi dengan jenis sambungan, layanan serta sesuai yang tercantum dalam Formulir Permohonan.

Pasal 3 HAK, KEWAJIBAN, TANGGUNG JAWAB DAN LARANGAN PARA PIHAK

- (1) Hak PELANGGAN :
 - a Mendapatkan informasi mengenai tarif SPEEDY secara transparan dari TELKOM, sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet, pengumuman, surat kabar atau mass media lainnya;
 - b Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan SPEEDY yang disediakan TELKOM;
 - c Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan SPEEDY;
 - d Mengajukan permintaan perubahan/mutasi jenis (kecepatan) layanan dengan mengisi form yang tersedia;
 - e Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan yang dilakukan oleh pihak TELKOM;
- (2) Kewajiban PELANGGAN :
 - a Membayar biaya pemasangan sambungan berlangganan SPEEDY antara lain: biaya pasang baru, aktivasi fasilitas/fitur, mutasi (sesuai jenis layanan yang diminta PELANGGAN), informasi tagihan jasa telekomunikasi, dan biaya lainnya, yang besarnya sesuai dengan peraturan yang berlaku;
 - b Menyediakan instalasi kabel rumah PELANGGAN atas biaya PELANGGAN;

4 dari 10

- c Membayar biaya jaringan dan biaya atas pemakaian sambungan SFEEDY tepat pada waktunya sesuai dengan tagihan TELKOM;
 - d Membayar biaya denda atas keterlambatan pembayaran tagihan sesuai peraturan yang berlaku.
 - e Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi kabel rumah PELANGGAN guna memastikan sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik;
 - f Memelihara instalasi kabel rumah PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik;
 - g Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan SPEEDY mengalami gangguan atau kerusakan;
 - h Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tangenan hak, tanggungjawab dan / atau kewajiban PELANGGAN kepada pihak lain;
 - i Memberitahukan kepada TELKOM secara tertulis apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak ini;
 - j Memberitahukan kepada TELKOM secara tertulis apabila PELANGGAN menginginkan adanya perpindahan alamat tagihan;
 - k Menjaga keamanan password dan data akses pelanggan lainnya dari pihak yang tidak bertanggung jawab;
 - l Memastikan komputer dan modem dalam keadaan mati apabila tidak digunakan, sehingga dapat meminimisasi kemungkinan komputer PELANGGAN **terinfeksi virus & menghindari timbulnya usage**;
 - m Mengontrol data *download* agar bebas dari virus dengan selalu melakukan updating anti virus di terminal komputer PELANGGAN sehingga data *download* yang tidak wajar dan tidak terkendali bisa terhindar.
- (3) Larangan Bagi PELANGGAN :
- a PELANGGAN dilarang melakukan perubahan berupa apapun terhadap jaringan akses;
 - b PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali (resale) layanan SPEEDY dalam bentuk apapun, kecuali atas izin TELKOM.
- (4) Tanggung Jawab PELANGGAN :
- PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan SPEEDY oleh siapapun di alamat instalasi SPEEDY PELANGGAN.
- (5) Hak TELKOM :
- a Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor SPEEDY, apabila teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut dengan didahului pemberitahuan oleh TELKOM sekurang-kurangnya 2x24 jam;
 - b Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan TELKOM;
 - c Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, apabila secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan;
 - d Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi SPEEDY dapat berfungsi dengan baik;
 - e Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan Pasal 7
- (6) Kewajiban TELKOM :
- a Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada PELANGGAN;
 - b Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik;
 - c Memberikan informasi mengenai tarif SPEEDY dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tarif;
 - d Mengirimkan informasi tagihan jasa telekomunikasi ke alamat tagihan PELANGGAN;
 - e Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN;
 - f TELKOM tidak menjamin kualitas layanan apabila PELANGGAN menggunakan satu sambungan layanan Speedy untuk lebih dari 4 terminal.
- (7) Larangan Bagi TELKOM :
- a TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor SPEEDY, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir huruf a Pasal ini;
 - b TELKOM dilarang mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan Pasal 7.

Pasal 4 BIAYA PENGGUNAAN JASA SPEEDY

- (1) Tagihan TELKOM memuat biaya jaringan dan/ atau jasa internet yang terdiri dari :
- a Biaya berlangganan bulanan dengan biaya tetap (flat) untuk PELANGGAN dengan jenis layanan unlimited;

- b Biaya berlangganan bulanan berdasarkan biaya abonemen ditambah kelebihan pemakaian atas kuota PELANGGAN untuk pelanggan dengan jenis layanan limited. Kelebihan pemakaian atas kelebihan kuota didasarkan atas kelebihan penggunaan dikalikan dengan tarif;
 - c Biaya lainnya seperti bea materai, tagihan tunggakan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang disatukan dengan tagihan yang dibayarkan ke TELKOM;
- (2) Informasi mengenai besaran tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya termasuk perubahannya dari waktu ke waktu diberitahukan/ diumumkan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sebelum tanggal berlakunya, sekurang-kurangnya dilakukan 1 kali sebelum tanggal pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
- (3) Informasi mengenai besarnya tagihan/ rekening jasa telekomunikasi SPEEDY dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses info billing yang disediakan oleh TELKOM di www.plasa.com/SPEEDY.

Pasal 5 KOMPENSASI

TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai Service Level Guarantee (Janiman Tingkat Layanan) sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam Prosedur.

Pasal 6 KLAIM TAGIHAN

- (1) Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
- a Diajukan secara tertulis atau mengisi form melalui PiasaTELKOM, atau Internet, paling lambat 1 (satu) bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran oleh PELANGGAN atau yang dikuasakan;
 - b PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua pihak, minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 (tiga) bulan terakhir.
- (2) TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/ penggunaan jaringan dan/ atau jasa telekomunikasi SPEEDY yang bersangkutan sesuai dengan Tolak Ukur Waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan.
- (3) Dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM.
- (4) Dalam hal tidak terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi pembayaran tagihan, dan PELANGGAN harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan).

Pasal 7 SANKSI KEPADA PELANGGAN

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 3 ayat (3) dan ayat dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/ pemutusan sambungan telekomunikasi SPEEDY yang bersangkutan.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 3 ayat (2) huruf c dikenakan sanksi mulai dari denda, pengisoliran, sampai dengan pencabutan layanan SPEEDY, sesuai dengan pembayarannya.
- (3) Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM.
- (4) PELANGGAN dengan ini mengetahui, memahami dan menyatakan bahwa ketentuan dalam ayat (1) sampai dengan ayat (3) Pasal ini merupakan pemberitahuan/ informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.

Pasal 8 FORCE MAJEURE

- (1) Force Majeure adalah keadaan-keadaan yang terjadi di luar kekuasaan atau kemampuan salah satu atau kedua belah Pihak, yang mengakibatkan Pihak tersebut tidak dapat melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Kontrak ini.
- (2) Keadaan Force Majeure dimaksud ayat (1) Pasal ini meliputi :
 - a. bencana alam seperti gempa bumi, angin topan, banjir besar, kebakaran besar, tanah longsor, wabah penyakit, dll;
 - b. pemogokan umum, huru-hara, perang, sabotase dan pemberontakan;
 - c. kerusakan kabel akibat dari perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya serta hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan kedua belah Pihak;
 - d. terbitnya peraturan perundang-undangan yang mempengaruhi pelaksanaan penyelenggaraan jasa telekomunikasi.
- (3) Dalam hal terjadi Force Majeure sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini maka Pihak yang mengalami Force Majeure tersebut wajib memberitahukan melalui media massa atau secara tertulis langsung kepada Pihak lainnya paling lambat dalam waktu 10 (sepuluh) hari kalender sejak terjadinya Force Majeure.
- (4) Kelalaian atau kelambatan salah satu Pihak dalam memenuhi kewajiban memberitahukan dimaksud ayat (3) Pasal ini mengakibatkan tidak dilakukannya oleh Pihak lain peristiwa dimaksud sebagai Force Majeure.
- (5) Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh satu atau kedua belah Pihak akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan suatu pelanggaran atas Kontrak, sehingga semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu Pihak sebagai akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan tanggung jawab Pihak lainnya.

Pasal 9 PENGAKHIRAN PERJANJIAN

- (1) Kontrak dapat berakhir setiap saat dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh TELKOM dapat dilakukan karena :
 - 1) TELKOM telah melakukan Pencabutan/Pemutusan Layanan SPEEDY berdasarkan Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2);
 - 2) TELKOM tidak lagi menjadi Penyelenggara Telekomunikasi di wilayah/lokasi PELANGGAN.
 - 3) PELANGGAN pailit atau ditempatkan dibawah pengampuan
 - b. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh PELANGGAN dapat dilakukan setiap saat atas kehendak PELANGGAN sendiri, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM;
 - c. Kontrak berakhir apabila PELANGGAN meninggal dunia.
- (2) TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap Kontrak ini, sehingga pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim .
- (3) Kecuali ditentukan lain sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a Pasal ini, pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak melalui pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak lainnya, dalam tenggang waktu minimal 1 (satu) hari kalender sebelum tanggal pengakhiran Kontrak tersebut berlaku dengan menyebutkan alasan-alasan pengakhiran.
- (4) Dalam hal terjadi Pengakhiran Kontrak maka ketentuan-ketentuan dalam Kontrak akan berlaku terus sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam Kontrak ini.

Pasal 10 PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- (1) Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.

- (2) Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan ayat (1) Pasal ini tidak tercapai, maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada BANI.

**Pasal 11
LAIN-LAIN**

- (1) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/ pemberitahuan dan/ atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
- (2) TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi SPEEDY, termasuk kerugian karena :
- a Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM;
 - b Tagihan yang timbul akibat dari akses dan/ atau pemakaian jasa telekomunikasi SPEEDY dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
 - c Kerusakan akibat kesalahan PELANGGAN.
- (3) Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.

Demikian Kontrak Berlangganan TELKOM SPEEDY ini dibuat dengan itikad baik dan mulai berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli masing-masing sama bunyinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani kedua belah pihak.

TELKOM

PELANGGAN

.....
(Nama & Jabatan)

.....
(Nama)

PROSEDUR

1. PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

- a. PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya berlangganan kepada TELKOM yang terdiri dari :
 - 1) Abonemen;
 - 2) Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
- b. Prosedur pembayaran biaya tagihan adalah sebagai berikut :
 - 1) TELKOM memberikan informasi kepada PELANGGAN mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran sekurang-kurangnya 1 (satu) kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, sedangkan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus
 - 2) Informasi mengenai besaran tagihan dapat diakses oleh PELANGGAN melalui service number info billing yang disediakan oleh TELKOM setempat.
 - 3) Pembayaran dilakukan oleh PELANGGAN setiap bulan sesuai jadwal pembayaran yang ditetapkan oleh TELKOM.
 - 4) TELKOM setiap saat dapat menagih kepada PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir 1) di atas, apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan tersebut.
- c. Penyelesaian klaim tagihan adalah sebagai berikut :
 - 1) PELANGGAN berhak mengajukan klaim keberatan atas tagihan yang diberikan TELKOM.
 - 2) Klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN akan diproses TELKOM apabila :
 - (a) Diajukan baik secara tertulis atau secara lisan oleh PELANGGAN dan atau kuasanya melalui PlasaTELKOM paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
 - (b) PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 (tiga) bulan terakhir.
- d. Penyelesaian klaim tagihan PELANGGAN oleh TELKOM :
 - 1) TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan sesuai dengan Jaminan Tingkat Layanan (SLG) yang berlaku dalam waktu paling lambat 14 hari kalender terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan tersebut oleh TELKOM.
 - 2) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka TELKOM wajib untuk :
 - (a) memperbaiki tagihan dimaksud; dan
 - (b) membayar restitusi kepada PELANGGAN apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi, dengan cara diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya atau diselesaikan sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
 - (c) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut tidak terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka :
 - (1) uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan; dan
 - (2) PELANGGAN harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan)
 - 3) Apabila TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN, hingga batas waktu dimaksud huruf a di atas berakhir maka secara otomatis tagihan TELKOM tersebut berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
 - 4) Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan pengecualian dari ayat (a) dan (d).

2. KOMPENSASI OLEH TELKOM

- a. TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai dengan yang ditentukan dalam SLG atas tidak berfungsinya Sambungan Telekomunikasi akibat kerusakan atau gangguan yang terjadi di jaringan telekomunikasi milik TELKOM dengan syarat bahwa kerusakan atau gangguan tersebut adalah :
- 1) tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN; dan
 - 2) telah dilaporkan secara lisan atau tertulis oleh PELANGGAN kepada TELKOM
- b. TELKOM tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh PELANGGAN baik langsung maupun tidak langsung atas :
- 1) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi PELANGGAN;
 - 2) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Jaringan Akses milik TELKOM yang disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN;
 - 3) Akibat dari perubahan nomor atau Jaringan Akses milik TELKOM apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
 - 4) Kesalahan tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi di luar TELKOM;
 - 5) Gangguan/kerusakan akibat peristiwa force majeure.
- c. Besarnya kompensasi yang diberikan TELKOM diatur dalam kebijakan tersendiri.

