



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS YURIDIS MENGENAI PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP *NEGATIVE OPTION* DALAM
PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI DI
INDONESIA (STUDI KASUS DAVID M. L. TOBING
MELAWAN TELKOMSEL)**

SKRIPSI

**ELIZABETH FRANSISKA PRINCESSI SIDABUTAR
0806461392**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS YURIDIS MENGENAI PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP *NEGATIVE OPTION* DALAM
PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI DI
INDONESIA (STUDI KASUS DAVID M. L. TOBING
MELAWAN TELKOMSEL)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**ELIZABETH FRANSISKA PRINCESSI SIDABUTAR
0806461392**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI
DEPOK
JULI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Elizabeth Fransiska Princessi Sidabutar

NPM : 0806461392

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14 JULI 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Elizabeth Fransiska Princessi Sidabutar
NPM : 0806461392
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : “Analisis Yuridis Mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap *Negative Option* Dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi di Indonesia (Studi Kasus David M. L. Tobing Melawan Telkomsel)”

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI (.....)
Penguji : Heri Tjandrasari, S.H., M.H (.....)
Penguji : Rosewitha Irawati, S.H., MLI (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 2 Juli 2012

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

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

Nama : Elizabeth Fransiska Princessi Sidabutar
NPM : 0806461392
Program Studi : Ilmu Hukum
Departemen :
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

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

“Analisis Yuridis Mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap *Negative Option* dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi di Indonesia (Studi Kasus David M. L. Tobing Melawan Telkomsel)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 : DEPOK
Pada tanggal : 14 JULI 2012

Yang menyatakan



(ELIZABETH F. P. SIDABUTAR)

ABSTRAK

Nama : Elizabeth Fransiska Princessi Sidabutar
Program Studi : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi
Judul : “Analisis Yuridis Mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap *Negative Option* dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi di Indonesia (Studi Kasus David M. L. Tobing Melawan Telkomsel)”

Kebutuhan manusia untuk mengikuti perkembangan ekonomi telah menjadikan telekomunikasi sebagai salah satu media yang sering digunakan untuk melangsungkan penjualan dan pembelian barang dan/atau jasa sehingga kebutuhan akan suatu layanan jasa telekomunikasi tidak dapat dihindari. Dalam penyelenggaraan telekomunikasi, terdapat berbagai macam metode penawaran yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha. Salah satu metode yang menjadi perhatian adalah *Negative Option*, yaitu suatu metode penawaran barang dan/atau jasa dimana kegagalan konsumen untuk mengambil tindakan tegas, baik untuk menolak suatu penawaran atau membatalkan suatu perjanjian, ditafsirkan oleh pelaku usaha sebagai suatu bentuk persetujuan untuk membebaskan biaya atas barang dan/atau jasa tersebut. Kasus yang belakangan ini muncul ke permukaan adalah kasus David M. L. Tobing yang dibebankan biaya secara berkelanjutan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) atas suatu fitur berbayar jasa telekomunikasi yaitu Opera Mini sedangkan ia tidak pernah memberikan persetujuan atas penawaran tersebut. Secara garis besar, permasalahan *Negative Option* pada perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan penyelenggaraan jasa telekomunikasi di Indonesia muncul pada ada atau tidaknya persetujuan antara pelaku usaha dan konsumen serta pembebanan biaya atas barang dan/atau jasa yang bersangkutan. Perlindungan hukum bagi konsumen jasa telekomunikasi tidak hanya diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga diatur dalam Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Namun demikian, konsep penyelenggaraan jasa telekomunikasi dengan menggunakan *Negative Option* menimbulkan kesenjangan dalam praktik dengan aturan yang semestinya diterapkan baik yang berkaitan dengan masalah keperdataan maupun perlindungan konsumen sehingga mendorong kebutuhan akan dibentuknya kerangka peraturan secara khusus mengenai *Negative Option*.

Kata kunci: *Negative Option*, David M. L. Tobing, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Undang- Undang No. 36 Tahun 1999

ABSTRACT

Name : Elizabeth Fransiska Princessi Sidabutar
Study Program : Law on Economic Activity
Title : “A Juridical Analysis on Consumer Protection Concerning the Negative Option in the Operation of Telecommunication Services in Indonesia (Case Study of David M. L. Tobing Against Telkomsel)”

The human need to keep pace with the economic development has given the influence on making telecommunication as one of the medias that is utilized for the purpose of conducting trade of goods and/or services, thereby can not be sidestepped. In the operation of telecommunication, there is a large array of offer methods that can be carried out by business doers. A method in particular that has been given prominence to is negative option in which the consumer's failure to take an affirmative action, either to reject an offer or cancel an agreement, is deciphered as an assent to be charged for good and/or services. A case in point that has come to surface is the case of David M. L. Tobing who was charged continuously by PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) for a telecommunication service called Opera Mini that he never gave assent for. As a précis, the problems of negative option with regards to consumer protection in the operation of telecommunication services in Indonesia arise depending on whether there is an agreement between business doers and consumers as well as the charging of cost on the goods and/or services. Legal protection for consumers of telecommunication services is stipulated not only in Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection, but also in Law No. 36 of 1999 on Telecommunication. Nevertheless, such concept with the negative option method has created a void among the practice and regulation that should have been enforced well, whether it is with respect to civil issues or consumer protection issues, thus propelling the need for a framework of regulations specifically about negative option.

Key words: Negative Option, David M. L. Tobing, Law No. 8 of 1999, Law No. 36 of 1999

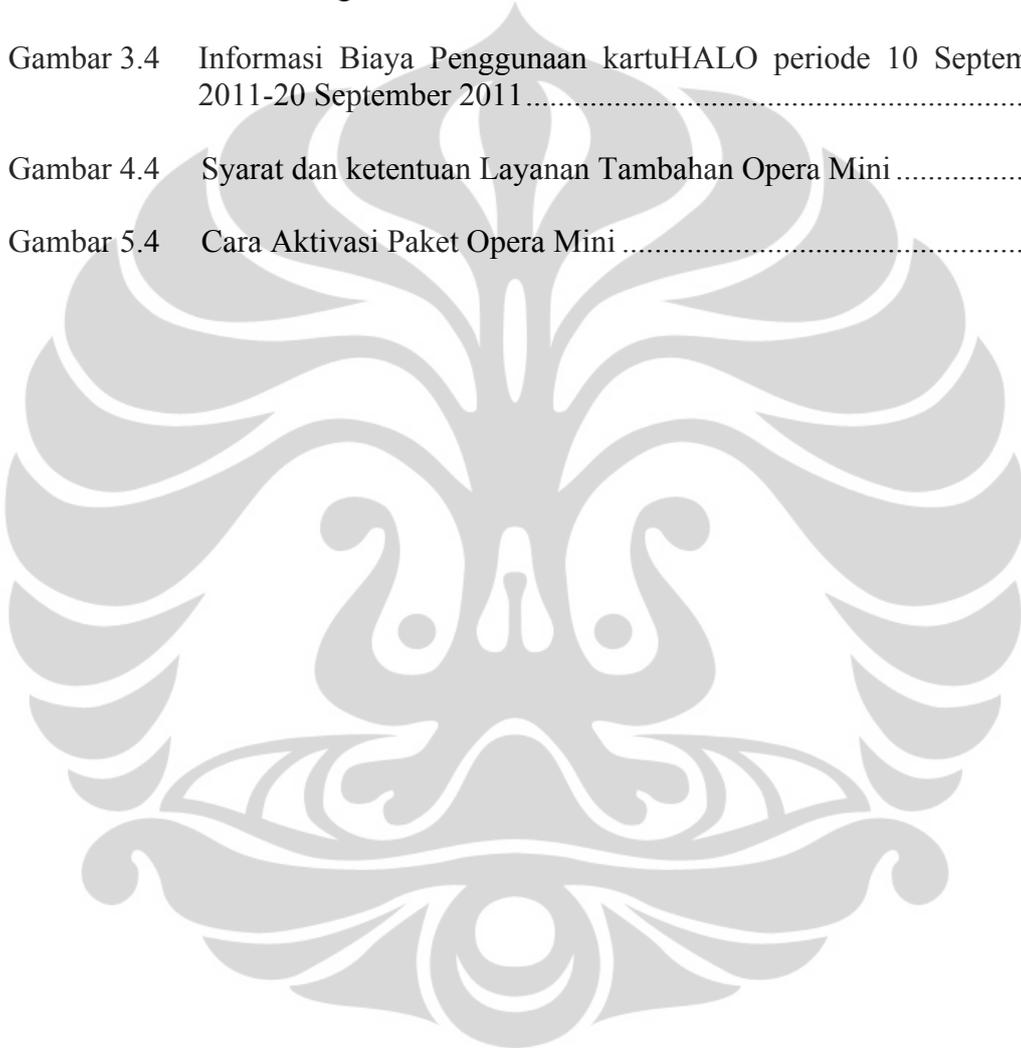
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAM PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Pokok Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Definisi Operasional	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	11
2.1. Pengertian Umum Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen	11
2.2. Asas dan Tujuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	12
2.2.1 Asas Perlindungan Konsumen	12
2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.3. Pihak-Pihak yang Terkait	15
2.3.1 Konsumen	15
2.3.2 Pelaku Usaha	16
2.3.3 Pemerintah	17
2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	18
2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	18
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
2.5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	22
2.5.1 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	22
2.5.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	24
2.6. Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
2.6.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	28
2.6.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	29
2.7. Gugatan Konsumen	31
BAB 3 TINJAUAN UMUM MENGENAI PENYELENGGARAAN TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA DAN <i>NEGATIVE OPTION</i>	37
3.1. Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia	37

3.1.1	Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia	37
3.1.2	Jenis Penyelenggaraan Telekomunikasi.....	39
3.1.3	Pengaturan Mengenai Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia	42
3.2.	Tinjauan Umum Mengenai <i>Negative Option</i>	45
3.2.1	Pengertian Umum <i>Negative Option</i>	45
3.2.2	Sejarah Mengenai <i>Negative Option</i>	46
3.2.3	Jenis Penawaran dengan <i>Negative Option</i>	47
3.2.4	Manfaat <i>Negative Option</i> Terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen.....	50
3.2.5	Potensi Permasalahan yang Dapat Ditimbulkan Terhadap Konsumen.....	52
3.2.6	Informasi Mengenai <i>Negative Option</i> yang Jelas dan Kentara.....	52
3.2.7	Prinsip Penawaran untuk <i>Negative Option</i>	53
BAB 4	ANALISIS YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI TERHADAP <i>NEGATIVE OPTION</i> (STUDI KASUS DAVID M. L. TOBING MELAWAN PT. TELEKOMUNIKASI SELULER)	56
4.1.	Kasus Posisi	56
4.2.	Analisis Pelanggaran Hukum yang Dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Seluler Selaku Pelaku Usaha	60
4.2.1	Analisis Unsur <i>Negative Option</i> yang Dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Seluler	60
4.2.2	Pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	64
4.2.3	Pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Peraturan Pelaksanaannya ...	68
4.3.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Pelanggaran yang Dilakukan Pelaku Usaha	69
4.3.1	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	69
4.3.2	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Telekomunikasi	70
4.4.	Penyelesaian Sengketa	70
4.5.	Sanksi	72
BAB 5	PENUTUP	73
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	74
DAFTAR REFERENSI	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3	Tipe Skema Penawaran <i>Negative Option</i>	50
Gambar 1.4	Pilihan Paket <i>Blackberry Internet Service</i> Telkomsel	56
Gambar 2.4	Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO periode 10 Agustus 2011-20 Agustus 2011	57
Gambar 3.4	Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO periode 10 September 2011-20 September 2011	57
Gambar 4.4	Syarat dan ketentuan Layanan Tambahan Opera Mini	58
Gambar 5.4	Cara Aktivasi Paket Opera Mini	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi
- Lampiran 2. Gugatan Perbuatan Melawan Hukum David M. L. Toning Melawan PT. Telekomunikasi Seluler
- Lampiran 3. Jawaban Tergugat (PT. Telekomunikasi Seluler)
- Lampiran 4. Replik Penggugat (David M. L. Tobing)
- Lampiran 5. Duplik Tergugat (PT. Telekomunikasi Seluler)
- Lampiran 6. Kesimpulan Penggugat (David M. L. Tobing)
- Lampiran 7. Putusan No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel
- Lampiran 8. Daftar Bukti Penggugat (David M. L. Tobing)
- Lampiran 9. Daftar Bukti Tergugat (PT. Telekomunikasi Seluler)
- Lampiran 10. Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO Periode Pembayaran 10 Agustus 2011 sampai dengan 20 Agustus
- Lampiran 11. Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO Periode Pembayaran 10 September 2011 sampai dengan 20 September 2011
- Lampiran 12. Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO Periode Pembayaran 01 November 2011 sampai dengan 10 November 2011

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perdagangan, sengketa konsumen sering terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha, di mana pihak konsumen merasa dirugikan atas produk barang dan/atau jasa yang telah dibelinya dan/atau digunakannya. Kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun dari adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Selain itu, kerugian tersebut juga banyak disebabkan oleh konsumen yang kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan sehingga kerugian yang dialami bukan hanya yang bersifat finansial tetapi juga yang dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri.¹ Di Indonesia, kedudukan konsumen pada umumnya berada di posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Salah satu faktor dominan yang menempatkan konsumen dalam posisi lemah tersebut adalah belum adanya kesadaran konsumen akan hak-haknya. Namun demikian, adanya kesadaran konsumen pun tidak secara otomatis menempatkan konsumen dalam posisi yang kuat.² Selain itu, tingkat pendidikan, kemampuan finansial dan daya tawar yang rendah juga menjadi faktor lemahnya posisi konsumen sedangkan hukum tidak bisa mengandug kesenjangan.³ Oleh karena itu, konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum yang diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

Pada tanggal 20 April 1999, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK). Undang-

¹ Bambang Setiawan, *Meningkatkan Citra Konsumen Indonesia yang Berkualitas* (Makalah Disajikan dalam Temu Wicara Nasional Perlindungan Konsumen Kerja Sama Universitas Gajah Mada - Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, Yogyakarta, 1991) hal. 1.

² Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001), hal. 7.

³ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 348.

Undang tersebut diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki pelaku usaha. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.⁴ Lebih lanjut, untuk menghindari berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa, maka undang-undang menentukan berbagai larangan.⁵ UUPK telah menjadi payung hukum baik bagi konsumen maupun para pelaku usaha dengan disusunnya pengaturan mengenai hak-hak dan kewajiban yang dimiliki. Namun demikian, undang-undang tersebut masih belum dapat menjamin dan melindungi hak-hak konsumen secara nyata dan penuh dimana konsumen masih sering menjadi sasaran atau objek aktivitas bisnis para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya.⁶

Belakangan ini, teknologi yang pesat menjadi sarana yang kerap kali digunakan untuk melangsungkan penjualan dan pembelian barang dan/atau jasa yang mana salah satunya adalah melalui telekomunikasi.⁷ Telekomunikasi memiliki peran penting dan strategis dalam kehidupan terutama dalam menunjang dan mendorong kegiatan perekonomian, memantapkan pertahanan dan keamanan, memperlancar kegiatan pemerintahan, mencerdaskan kehidupan bangsa, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta meningkatkan hubungan antar bangsa.⁸ *Negative Option* merupakan salah satu metode penawaran melalui media telekomunikasi dimana pelaku usaha dengan konsumen tidak bertemu tatap

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, cet. 3, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 2-3.

⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 63.

⁶ Az. Nasution (1), *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. 1, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 83.

⁷ Electronic Communications Act 2000, ch. 7
<http://www.legislation.hmso.gov.uk/acts/acts200/20000007.htm>

⁸ Indonesia (1), *Undang-Undang Telekomunikasi*, UU No. 36 Tahun 1999, LN No. 154 Tahun 1999, TLN No. 3881, Penjelasan Umum.

muka untuk melakukan transaksi. Dalam hal demikian, pelaku usaha menafsirkan kegagalan konsumen untuk mengambil tindakan tegas, baik untuk menolak suatu penawaran atau membatalkan suatu perjanjian, sebagai suatu bentuk persetujuan untuk membebankan biaya atas barang dan/atau jasa kepada konsumen.⁹ Metode tersebut dapat mengakibatkan kerugian finansial yang cukup signifikan terhadap konsumen apabila tidak dilengkapi dengan informasi yang jelas sehingga terjadi pembebanan biaya atas barang dan/atau jasa tanpa persetujuan dari konsumen.¹⁰

Di Amerika Serikat, sudah ada pengaturan mengenai metode penawaran *negative option* tersebut yang dikeluarkan oleh Federal Trade Commission dalam rangka perlindungan konsumen. Namun demikian, di Indonesia belum ada peraturan perundang-undangan terkait sedangkan dalam praktiknya sudah banyak terjadi dan menjadi perhatian khususnya dalam penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia. Beberapa waktu lalu, terdapat sebuah kasus dimana seorang pelanggan jasa telekomunikasi bernama David M. L. Tobing yang dibebankan biaya atas suatu fitur berbayar jasa telekomunikasi yaitu Opera Mini oleh Telkomsel. Dalam kasus tersebut, ia tidak melakukan permintaan untuk berlangganan fitur berbayar tersebut dan tidak mengetahui bahwa ia telah dibebankan dengan sejumlah biaya yang kemudian diperpanjang secara otomatis sampai pada akhirnya ia menerima rincian biaya penggunaan. Salah satu tujuan dari perlindungan konsumen menurut UUPK adalah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.¹¹ Keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi tersebut penting dikarenakan konsumen merupakan pihak yang tidak mengetahui dengan jelas kondisi barang dan/atau jasa yang ditawarkan di pasar. Adapun perlunya pengaturan tentang keterbukaan informasi dilakukan dengan maksud sebagai berikut.

a. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh

⁹ Federal Trade Commission, *Negative Options: A Report by the Staff of the FTC's Division of Enforcement*, (January 2009), hal. i.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Indonesia (2), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 3 huruf (d).

- pelaku usaha pada umumnya.
- b. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
 - c. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
 - d. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.¹²

Akses untuk mendapatkan informasi ini juga diatur dalam beberapa pasal yaitu Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK. Pasal 4 huruf c UUPK, tentang hak-hak konsumen :

“c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;”

Selanjutnya Pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha yang juga mengatur tentang keterbukaan informasi :

“b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;”

Dari ketentuan ketiga pasal yang terdapat dalam UUPK tersebut membuktikan bahwa betapa pentingnya keterbukaan informasi ini dalam menyelesaikan masalah-masalah terkait dengan perlindungan konsumen. Pengaturan tersebut sangat berkaitan erat dengan pelaku usaha karena pelaku usaha pada dasarnya merupakan pihak yang lebih kuat dibandingkan dengan konsumen yang selalu dijadikan objek oleh mereka untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu bagaimana pun juga perlu dihargai keterbukaan informasi yang pelaku usaha berikan sebagai wujud itikad baik mereka dalam menghasilkan produk yang baik, sehat dan terpercaya.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis melakukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan tersebut dan berusaha mengembangkan solusi atas permasalahan tersebut melalui skripsi yang berjudul **“Analisis Yuridis mengenai Perlindungan Konsumen terhadap *Negative Option* dalam Penyelenggaraan**

¹² Sofyan Lubis, *Quo Vadis Perlindungan Konsumen*, http://www.kantorhukumlhs.com/details_artikel_hukumphp?id=12, 18 November 2011.

Jasa Telekomunikasi di Indonesia (Studi Kasus David M. L. Tobing Melawan Telkomsel).

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan beberapa hal yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah yang dimaksud dengan *Negative Option*?
2. Bagaimanakah pengaturan mengenai penerapan *Negative Option* dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi?
3. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap *Negative Option* yang dapat diberikan pada kasus David L. Tobing melawan Telkomsel ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu tujuan dicapai agar penelitian ini dapat lebih terarah dan dapat mengenai sasaran yang ingin dicapai. Adapun tujuan yang ingin dicapai dibagi menjadi dua bagian, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik kepada peneliti dan juga pembaca lewat studi keilmuan dari kaca mata hukum tentang hak-hak konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan fitur berbayar jasa telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, yang menjadi tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memaparkan pengertian mengenai *Negative Option*.
2. Untuk memaparkan pengaturan mengenai penerapan *Negative Option* dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

3. Untuk menganalisa perlindungan hukum terhadap *Negative Option* yang dapat diberikan pada kasus David L. Tobing melawan Telkomsel ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

1.4 Definisi Operasional

Penulisan dalam penelitian ini menggunakan beberapa istilah yang perlu dijabarkan secara jelas. Untuk menghindari perbedaan interpretasi mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian, maka diperlukan definisi operasional mengenai istilah-istilah berikut.

1. ***Negative Option*** adalah suatu metode penawaran barang dan/atau jasa dimana pelaku usaha menafsirkan kegagalan konsumen untuk mengambil tindakan tegas, baik untuk menolak suatu penawaran atau membatalkan suatu perjanjian, sebagai suatu bentuk persetujuan untuk membebaskan biaya atas barang dan/atau jasa kepada konsumen.¹³
2. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlungan kepada konsumen.¹⁴
3. **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.¹⁵
4. **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁶
5. **Jasa telekomunikasi** adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan

¹³ Federal Trade Commission, *op.cit*, hal. 2.

¹⁴ Indonesia (2), *op.cit*, Pasal 1 angka (1).

¹⁵ *Ibid*, Pasal 1 angka (2).

¹⁶ *Ibid*. Pasal 1 angka(3).

telekomunikasi.¹⁷

6. **Fitur Berbayar** adalah fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan.¹⁸
7. **Penyelenggara telekomunikasi** adalah penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi.¹⁹
8. **Pelanggan** adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak.²⁰

1.5 Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.²¹

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian terhadap aturan-aturan hukum tertulis dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan adalah metode yang dilakukan dengan melakukan studi dokumen dan menggunakan data berupa bahan-bahan pustaka yang lazim disebut sebagai data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan, yang mencakup:²²

- a. Bahan hukum primer, yaitu yang berupa ketentuan hukum dan perundang-undangan yang mengikat serta berkaitan dengan studi ini seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..

¹⁷ Indonesia (1), *op.cit*, Pasal 1 angka (7).

¹⁸ Indonesia (3), *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi*, Permenkominfo No. 10/PER/M.KOMINFO/3/2007, Pasal 1 angka (5).

¹⁹ Indonesia (3), Pasal 1 angka (2).

²⁰ *Ibid.*, Pasal 1 angka (9).

²¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), hal. 43.

²² *Ibid.*, hal.32

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer serta implementasinya. Contoh: artikel ilmiah, buku, makalah berbagai pertemuan ilmiah, laporan penelitian, skripsi, tesis dan disertasi.
- c. Bahan hukum tersier, yang merupakan bahan penjelasan mengenai bahan hukum tersier maupun sekunder, berupa kamus, ensiklopedia, dan sebagainya. Sedangkan metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara, yaitu merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, dimana apa yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.

Tipe penelitian bila dilihat dari sifatnya adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala.²³ Penulis memilih tipe penelitian deskriptif karena penelitian ini memaparkan mengenai pengaturan Undang-Undang No. 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen terhadap penawaran dan pengikatan secara sepihak pada penggunaan fitur berbayar jasa telekomunikasi di Indonesia.

Dalam mengolah dan menganalisis data yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Metode ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dengan mengutamakan kualitas sumber data yang diperoleh daripada kuantitasnya.²⁴

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penelitian serta pemahaman membaca, maka penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Penulis menyusun skripsi dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

²³ Sri Mamudji, et.al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005, hal 4.

²⁴ *Ibid.*, hal. 22.

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis memaparkan mengenai hal-hal yang melatarbelakangi pengambilan judul yang akan dibahas. Latar belakang didasarkan pada pengetahuan penulis akan masalah yang terdapat di dalam judul penelitian. Hal-hal yang pokok akan dikemukakan melalui perumusan masalah. Selain itu, di dalam bab ini juga dibahas mengenai manfaat dan tujuan penelitian. Lebih lanjut, bab ini juga menjabarkan beberapa definisi operasional yang berfungsi untuk menyamakan persepsi yang muncul dalam penelitian. Di bagian akhir, terdapat pula penjabaran metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini digunakan untuk memberikan gambaran secara lebih mendalam terhadap kajian teoritis yang akan dipergunakan dalam menganalisa data pustaka yang diperoleh dari penelitian. Bab 2 ini mencakup tinjauan umum hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan dari hukum perlindungan konsumen, para pihak yang terkait disertai dengan hak dan kewajibannya, serta bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen yang ada.

BAB 3 TINJAUAN UMUM MENGENAI PENYELENGGARAAN TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA DAN *NEGATIVE OPTION*

Bab ini berisi pembahasan yang digunakan untuk memberikan pemahaman secara mendalam mengenai penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia ditinjau dari Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Selain itu, bab ini juga melanjutkan pembahasan dengan memaparkan tentang konsep *Negative Option* yang seringkali digunakan oleh penyelenggara telekomunikasi sebagai metode penawaran barang dan/atau jasa.

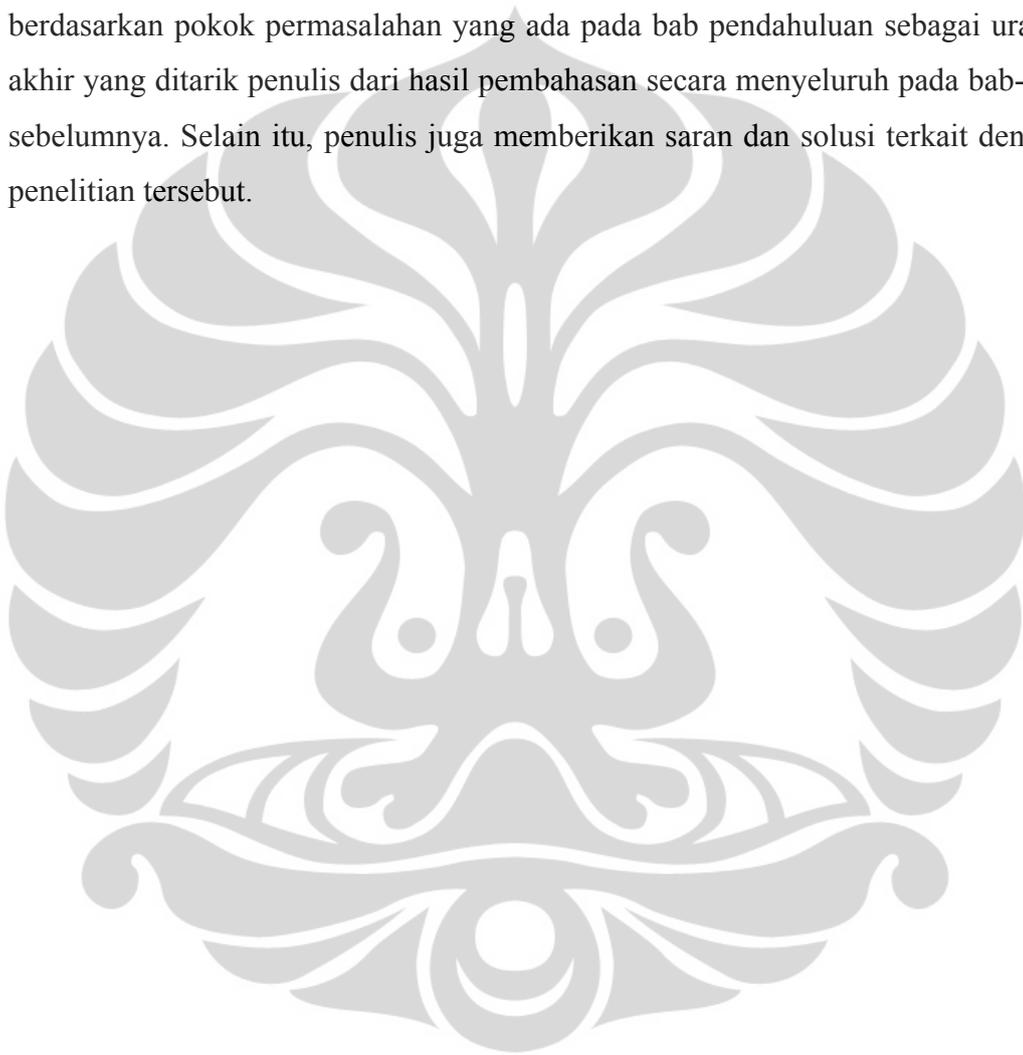
BAB 4 ANALISIS

Dalam bab ini, penulis akan menganalisis penerapan *Negative Option* di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemaparan akan dimulai dengan penjelasan mengenai peran dan

tanggung jawab pelaku usaha serta konsumen yang akan dilengkapi dengan tinjauan terhadap praktik yang terjadi di Indonesia, dalam hal ini pada kasus David L. Tobing melawan Telkomsel.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan penulis berdasarkan pokok permasalahan yang ada pada bab pendahuluan sebagai uraian akhir yang ditarik penulis dari hasil pembahasan secara menyeluruh pada bab-bab sebelumnya. Selain itu, penulis juga memberikan saran dan solusi terkait dengan penelitian tersebut.



BAB 2

TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Pengertian Umum Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum konsumen terdiri dari rangkaian peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka.²⁵ Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, diperlukan suatu batasan definisi pada istilah ‘hukum konsumen’ dan ‘hukum perlindungan konsumen’ serta hubungan antara keduanya. Hukum konsumen menurut Prof. Mochtar Kusuaatmadja merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²⁶ Sedangkan menurut Az. Nasution, hukum konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.²⁷ Pada pokoknya, hukum konsumen lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan dengan rasio bahwa sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah.²⁸

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dilihat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen, dimana keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang terdapat di dalamnya mengatur hubungan dan masalah antara penyedia barang dan/atau jasa dengan

²⁵ Az. Nasution, *op.cit.*, hal. 64.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ *Ibid.*, hal. 66.

penggunanya, dan secara khusus ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Dengan adanya hukum yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen, maka terwujudnya kepastian hukum dalam hal pemberian perlindungan kepada konsumen akan terjamin.²⁹

2.2 Asas dan Tujuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2.2.1 Asas Perlindungan Konsumen

Pada Penjelasan Pasal 2 UUPK, dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

a. **Asas Manfaat**

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. **Asas Keadilan**

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. **Asas Keseimbangan**

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. **Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen**

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. **Asas Kepastian Hukum**

²⁹ *Ibid.*, hal. 66-67.

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁰

Dari segi substansi, kelima asas tersebut dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:

1. asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. asas keadilan yang di dalamnya meliputi keseimbangan; dan
3. asas kepastian hukum.³¹

2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Segala upaya yang menjamin kepastian hukum serta perlindungan terhadap konsumen memiliki tujuan-tujuan tertentu. Berdasarkan ketentuan Pasal 3 UUPK, maka tujuan daripada perlindungan konsumen adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menentukan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

³⁰ Indonesia (2), *op.cit*, Penjelasan Pasal 2.

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2004), hal 26.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.³²

Adapun manfaat perlindungan konsumen di Indonesia adalah:

1. *Balancing Position.*

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkannya perlindungan konsumen di Indonesia, maka kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya, misalnya dengan cara memperdaya konsumen melalui kita promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar yang akhirnya merugikan pihak konsumen, kini menjadi subjek yang sejajar dengan posisi pelaku usaha.

2. Memberdayakan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan, konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen yang masih rendah. Oleh karena itu, UUPK memberikan landasan baru bagi pemberdayaan konsumen di Indonesia melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

3. Meningkatkan profesionalisme pelaku usaha.

Dengan perkembangan dunia bisnis yang terus berubah dengan cepat di satu sisi dan di sisi lain kesadaran konsumen yang semakin baik, maka pelaku usaha tidak mungkin lagi untuk bertahan dengan cara-cara yang tradisional. Pelaku usaha dituntut untuk menjalankan usahanya secara profesional. Profesionalisme pelaku usaha merupakan tuntutan yang harus dipenuhi untuk saat ini dan tidak tepat ditawar-tawar lagi jika pelaku usaha ingin tetap eksis dalam menjalankan usahanya.³³

³² Indonesia (2), *op.cit.*, Pasal 3.

³³ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 90.

2.3 Pihak-Pihak yang Terkait

Pada Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.³⁴ Agar suatu upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum tersebut dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan pemahaman tentang pihak-pihak yang terkait.

2.3.1 Konsumen

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK, dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan 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.³⁵ Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapat barang dan/atau jasa dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk tujuan komersil. Konsumen antara ini, dapat dikatakan sebagai pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak memiliki tujuan komersial.³⁶

Lebih lanjut, dalam kaitannya dengan istilah konsumen, dikenal juga istilah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat yang merupakan bagian dari konsumen dan sering diartikan bersamaan dalam kaitan apapun.³⁷

³⁴ Indonesia (2), *op.cit.*, Pasal 1 angka 1.

³⁵ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

³⁶ Az. Nasution (2), *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2000), hal. 29.

³⁷ Az. Nasution (1), *op.cit.*, hal. 72.

- a. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang atau barang-barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian sandang, pangan, papan dan sebagainya.
- b. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang atau barang-barang yang mengandung listrik atau elektronika, seperti penggunaan radio, televisi, komputer dan sebagainya
- c. Pemanfaat adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti jasa kesehatan, jasa transportasi, jasa perbankan dan sebagainya.

2.3.2 Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK, yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah sebagai berikut.

“Setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Kelompok pelaku usaha menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) dibagi menjadi tiga yang terdiri atas:

- a. Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha seperti perbankan, usaha *leasing* dan lain-lain;
- b. Produsen yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan lain-lain);
- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko dan lain-lain.³⁸

Selanjutnya, pelaku usaha di bidang periklanan menurut Persatuan Perusahaan Periklanan Indonesia (PPPI) dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

³⁸ Az. Nasution (1), *op.cit.*, hal. 72.

- a. Pengiklan, yaitu pelaku usaha yang memesan perancangan/pembuatan iklan pada perusahaan/biro iklan tertentu untuk mempromosikan produk hasil usahanya dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada biro iklan tersebut;
- b. Perusahaan periklanan, yaitu pelaku usaha periklanan yang menciptakan pesan- pesan iklan yang memuat unsur persuasif sesuai dengan informasi produk yang diterima dari pengiklan;
- c. Media periklanan, yaitu pelaku usaha yang menyiarkan (melalui media cetak) atau menayangkan (melalui media elektronik) iklan-iklan tersebut dengan menjaga kesepadanan antara iklan yang disiarkan/ditayangkan mengikuti nilai- nilai hukum, sosial dan budaya yang hidup dalam masyarakat.³⁹

2.3.3 Pemerintah

Pemerintah memiliki peranan yang paling penting dalam upaya melindungi konsumen. Dalam hal ini, peranan pemerintah dapat berupa pembentukan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen dan juga melaksanakan fungsi pembinaan dan pengawasan. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan jasa. Kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Sedangkan pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai eksekusi negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya.

Pemerintah dapat berperan serta dalam upaya melindungi konsumen dengan menjalankan fungsi pengawasan terhadap undang-undang yang ada agar dapat berjalan efektif. Selain itu, peranan lembaga swadaya masyarakat dan LSM juga sangat diperlukan yaitu dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dan juga pengawasan terhadap pelaku usaha yang beritikad tidak baik.

³⁹ *Ibid.*

2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J. F. Kennedy pada *President Kennedy's 1962 Consumer's Bill of Right*, terdapat empat hak konsumen yaitu:

- a. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁴⁰

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang oleh *International Organization of Consumers Union (IOCU)* ditambahkan hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

- a. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup (*the right to satisfaction of basic needs*);
- b. hak untuk memperoleh ganti kerugian (*the right to redress*);
- c. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen (*the right to consumer education*);
- d. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat (*the right to a healthy environment*).⁴¹

Di samping itu, masyarakat Eropa (*Europe Economische Gemeenschap/EEG*) juga menyepakati lima hak dasar konsumen, antara lain:

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid van veilingheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht van bescherming van zijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti kerugian (*recht op schadevergoeding*);

⁴⁰ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), hal. 16.

⁴¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, hal. 39

- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting ev vorming*);
- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).⁴²

Berdasarkan Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa No. 39/248 Tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection* disebutkan bahwa hakikat perlindungan konsumen menyiratkan kepentingan-kepentingan konsumen yang meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁴³

Perlindungan konsumen diwujudkan dalam bentuk penghargaan hak-hak konsumen sebagaimana dimaksud Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁴² *Ibid.*

⁴³ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 251.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁴

Hak-hak konsumen sebagaimana telah disebut di atas lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy. Akan tetapi, hak untuk mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara khusus mengecualikan hak-hak yang diatur dalam undang-undang di bidang hak-hak atas kekayaan intelektual (HKI) dan di bidang pengelolaan lingkungan hidup.

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi. Pasal 5 UUPK menetapkan 4 (empat) kewajiban konsumen sebagai berikut.

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengannilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁵

⁴⁴ Indonesia (2), *op.cit.*, Pasal 4.

⁴⁵ *Ibid.*, Pasal 5.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Di samping adanya hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban tertentu terhadap konsumen. Hak-hak pelaku usaha dalam UUPK diatur dalam Pasal 6, yang menyatakan bahwa hak pelaku usaha terdiri atas:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁶

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pada pelaku usaha dibebani kewajiban-kewajiban. Pasal 7 UUPK menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha, antara lain:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

⁴⁶ *Ibid.*

- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁷

2.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

2.5.1 Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, karena dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak yang terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum yang dalam praktik dibedakan menjadi lima yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*).

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya sehingga kegagalan penggugat untuk membuktikan adanya unsur kegagalan di pihak tergugat dapat berdampak pada gagalnya gugatan. Di Indonesia, prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata (khususnya Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1367 KUH Perdata). Dalam Pasal 1365 KUHPerdata, suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum jika terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian.⁴⁸

⁴⁷ *Ibid.*, Pasal 7.

⁴⁸ Edmon Makarim, *op.cit.*, hal. 368.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*).
Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dasar teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentunya bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Ketika asas ini diterapkan dalam kasus konsumen maka akan tampak bahwa teori ini sangatlah relevan di mana yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat.⁴⁹
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*).
Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, di mana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang biasa diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang (konsumen).⁵⁰
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
Prinsip tanggung jawab mutlak ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Namun demikian, ada juga ahli yang mengatakan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak ini tidak selamanya sama dengan prinsip tanggung jawab absolut. Dalam tanggung jawab mutlak, kesalahan tidak ditetapkan sebagai faktor yang menentukan, terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab seperti *force majeure*. Di pihak lain, tanggung jawab absolut merupakan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Prinsip tanggung jawab mutlak ini, digunakan dalam hukum

⁴⁹ *Ibid.*, hal. 369.

⁵⁰ *Ibid.*, hal. 370.

perlindungan konsumen untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Gugatan *product liability* ini dapat dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu: melanggar jaminan, ada unsur kelalaian, dan menerapkan tanggung jawab mutlak. Variasi berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*, dimana dalam *risk liability* ini, kewajiban mengganti rugi dibebankan pada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian. Namun, pihak penggugat (konsumen) tetap diberi beban pembuktian walau tidak sebesar si tergugat. Penggugat hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dengan kerugian yang diderita, dan selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.⁵¹

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*). Prinsip ini disenangi oleh pelaku usaha untuk dimuat dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen jika ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, misalnya saja dalam perjanjian binatu, di mana ditentukan bahwa jika baju rusak karena kesalahan petugas, maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali biaya mencuci baju tersebut. Dalam UUPK, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menetapkan klausula yang merugikan konsumen, termasuk di dalamnya mengenai pembatasan maksimal tanggung jawabnya.⁵²

2.5.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, diatur secara khusus di UUPK dalam Bab VI, mulai Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yaitu:

1. Mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha yaitu pada Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27;
2. Mengatur pembuktian yaitu pada Pasal 22 dan Pasal 28;

⁵¹ *Ibid.*, hal. 371.

⁵² *Ibid.*, hal. 372.

3. Mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yaitu Pasal 23.⁵³

Dari ke tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi menjadi:

1. Pasal-pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.
 - a. Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dapat dikatakan bahwa substansi Pasal 19 ayat (1) mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang meliputi: tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab kerugian atas pencemaran, dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.⁵⁴
 - b. Pasal 20 mengatur secara khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha periklanan. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan dan akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.⁵⁵
 - c. Pasal 21 ayat (1) membebankan importir barang untuk bertanggung jawab sebagai mana layaknya pembuat barang yang diimpor, jika importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa yang bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.⁵⁶
2. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha ke pelaku usaha lainnya. Tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau

⁵³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 65.

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 65-66.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

gugatan konsumen, dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa yang menjual kembali kepada konsumen tersebut telah melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.⁵⁷

3. Dua pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 yang berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.⁵⁸
4. Pasal 27 yang melepaskan pelaku usaha dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen, jika: barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan; cacat barang timbul pada kemudian hari; cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; lewatnya jangka waktu penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.⁵⁹

2.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setiap konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen. Yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik perdata, pidana maupun dalam lingkup administrasi negara.⁶⁰ Sementara itu, Az. Nasution menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau privat) tentang

⁵⁷ *Ibid.*, hal. 66.

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 67.

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 67-68.

⁶⁰ Shidarta, *op.cit.*, hal 165.

produk barang tertentu yang dikonsumsi jinsumen dan/atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.⁶¹

Proses beracara pada penyelesaian sengketa konsumen secara khusus diatur di dalam UUPK. Namun karena UUPK hanya mengatur beberapa pasal saja mengenai ketentuan beracara, maka peraturan hukum acara seperti *Herziene Indonesische Reglement* (KUHAP) tetap berlaku. Masalah penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur secara khusus dalam Bab X, dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48.

Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa gugatan pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pada dasarnya sengketa perlindungan konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan maupun melalui jalan di luar pengadilan. Pilihan penyelesaian sengketa tersebut berdasarkan kesepakatan sukarela diantara kedua belah pihak, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK : "penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan." Berdasarkan ketentuan Pasal 47 dan 48 UUPK, disebutkan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen dapat diajukan melalui dua cara, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, berupa:
 - a. Penyelesaian sengketa secara damai, yang dilaksanakan oleh para pihak

⁶¹ Az. Nasution (2), *op.cit.*, hal. 229.

- sendiri, yaitu konsumen dan pelaku usaha/produsen;
- b. Penyelesaian sengketa melalui BPSK, dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution*, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Dengan demikian, apabila terjadi sengketa konsumen maka konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau dapat pula dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak dapat menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana yang diatur dalam UUPK.⁶²

2.6.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

UUPK memberikan alternatif lain yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui pembicaraan antara para pihak, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan konsumen, serta melalui lembaga yang khusus dibentuk oleh Undang-undang. Lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 49 ayat (1) UUPK mengamanatkan bahwa BPSK dibentuk di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

BPSK mempunyai anggota yang terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan juga pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah sedikitnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang. Khusus bagi wakil dari pelaku usaha, diambil dari wakil asosiasi pengusaha yang dipilih oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Susunan anggota sebagaimana disebutkan diatas akan dirubah setiap 5 tahun sekali. Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 52 UUPK meliputi:

- a. menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK;

⁶² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 14.

- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK.

Terkait dengan upaya penyelesaian sengketa konsumen, terdapat fakta yang diharapkan. Pada praktek sehari-hari, hanya sedikit masyarakat yang pernah atau terbiasa menyelesaikan sengketa konsumennya melalui lembaga perlindungan konsumen. Kebanyakan konsumen di Indonesia lebih memilih menyelesaikan sengketa konsumen yang dialaminya langsung kepada pelaku usaha yang bersangkutan tanpa perantara lembaga perlindungan konsumen, ataupun melalui surat pembaca yang terdapat pada surat kabar. Alasan masyarakat mayoritas sebagai konsumen memilih menyelesaikan sengketa konsumennya tidak melalui lembaga perlindungan konsumen adalah karena mereka menganggap prosedur yang harus dilalui terlalu rumit. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah dan pihak terkait mengenai penyelesaian sengketa konsumen tersebut.

2.6.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti rugi baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.

Dalam sengketa konsumen yang berkaitan dengan kasus perdata yang kemudian diajukan ke Pengadilan Negeri, Pasal 46 UUPK menjelaskan bahwa yang berhak mengajukan gugatan adalah:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, atau dalam pengertian lain adalah *Class Action*;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatannya sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Tata cara yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan adalah berdasarkan Hukum Acara Perdata.⁶³

Namun demikian dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, berlaku asas *lex specialis* derogat *lex generale*, yaitu berdasarkan ketentuan Pasal 64 UUPK dimana ketentuan hukum yang digunakan adalah

⁶³ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 75.

Hukum Acara Perdata sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Apabila timbul pertentangan maka yang digunakan adalah ketentuan di dalam UUPK.

2.7 Gugatan Konsumen

Dasar gugatan untuk menggugat pelaku usaha, terdapat dua dasar tuntutan pada kerugian, yaitu:

1. Berdasarkan Wanprestasi

Gugatan berdasarkan wanprestasi diajukan apabila gugatan didasarkan atas adanya perjanjian antara kedua belah pihak. Gant kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa:

- a. salah satu pihak tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. salah satu pihak terlambat memenuhi prestasi;
- c. salah satu pihak berprestasi tidak sebagaimana mestinya.⁶⁴

Akibat adanya wanprestasi, maka pihak yang wanprestasi harus:

2. Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Gugatan perbuatan melawan hukum diajukan apabila gugatan tidak didasarkan karena adanya perjanjian antara kedua belah pihak. Gugatan didasarkan pada perbuatan melanggar hukum dan tidak perlu didahului oleh perjanjian sehingga gugatan dapat dilakukan oleh siapapun pihak yang merasa dirugikan. Gugatan ganti kerugian harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya suatu perbuatan;

Unsur perbuatan yang dimaksud dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mencakup dua pengertian yang terdiri dari perbuatan dengan segi positif/aktif dan perbuatan dengan segi negatif/pasif Yang dimaksud dengan adanya perbuatan baik adalah baik perbuatan aktif maupun perbuatan pasif, yaitu melakukan sesuatu

⁶⁴ Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang)*, (Bandung: Mandar Maju, 1994), hal. 11.

ataupun tidak melakukan sesuatu, misalnya seseorang dapat dimintakan ganti rugi karena sengaja membiarkan gedung terbakar tanpa ada usaha untuk memadamkannya.⁶⁵

Adapun perbuatan tersebut tidak harus selalu perbuatan positif atau perbuatan yang disengaja, tetapi juga kelalaian atau kealpaan yang menimbulkan kerugian, misalnya seseorang yang dengan sengaja menimbulkan kerugian pada orang lain, seperti melakukan pencurian rahasia dagang orang lain, ataupun karena kelalaian orang tua mengawasi anaknya sehingga anaknya terluka/meninggal dunia.⁶⁶

b. Perbuatan tersebut melanggar hukum;

Untuk dapat dikenai perbuatan melawan hukum, maka perbuatan yang dilakukan itu harus bersifat melawan hukum, perbuatan tersebut harus bertentangan dengan hukum dimana sejak tahun 1919 diartikan dalam arti yang luas, yaitu tidak hanya terbatas pada hukum tertulis saja, yakni hukum yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, akan tetapi juga hukum tidak tertulis, yaitu selain melanggar undang-undang juga perbuatan yang melanggar hak orang lain yang dilindungi oleh undang-undang, perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, serta perbuatan yang tidak sesuai dengan kepatutan dalam masyarakat.

c. Adanya kerugian bagi korban;

Sebagaimana yang ditentukan pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyebutkan bahwa pada setiap bentuk perbuatan melawan hukum yang menimbulkan suatu kerugian adalah wajib untuk mengganti kerugian, namun bentuk ganti rugi atas perbuatan melawan hukum tersebut tidak ditentukan secara tegas oleh undang-undang, untuk itu para sarjana menganalogikan hal ini dengan menggunakan ketentuan ganti rugi yang disebabkan karena ingkar janji, yaitu Pasal 1243-1252 KUH Perdata⁶⁷. Kerugian yang dimaksud dalam pasal 1365 KUH Perdata

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ M.Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1996), hal. 30.

adalah kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum. Kerugian tersebut dapat berupa:

- 1) Kerugian harta kekayaan, yaitu berupa uang, yang didalamnya mencakup kerugian yang diderita oleh penderita dan keuntungan yang dapat diharapkan akan diterima;
- 2) Kerugian bersifat idiil atau pada umumnya disebut dengan kerugian immaterial, cirinya yaitu tidak berkurangnya harta kekayaan dan kerugian tersebut tidak dapat diukur dengan uang, misalnya bisa berupa ketakutan, keterkejutan ataupun kehilangan kesenangan hidup.

Penentuan ganti kerugian berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara menunjukkan segi-segi persamaan dengan penentuan ganti kerugian karena wanprestasi, tapi juga dalam beberapa hal menunjukkan perbedaan. dalam Pasal 1243 KUHPerdara dimuat ketentuan ganti kerugian karena wanprestasi. Ketentuan dalam Pasal 1247 dan 1250 KUHPerdara tidak dapat dipakai untuk diterapkan dalam perbuatan melawan hukum karena:

- 1) Pasal 1247 KUHPerdara mengenai “pembuatan perikatan”, berarti perikatan tersebut lahir dari persetujuan, sedang perbuatan melawan hukum tidak merupakan perikatan yang lahir dari persetujuan.
- 2) Pasal 1250 KUHPerdara membebankan pembayaran bunga atas penggantian biaya, rugi, dan bunga dalam hal terjadi kelambatan pemabayaran sejumlah uang, sedang yang dialami karena perbuatan melawan hukum tidak mungkin disebabkan karena tidak dilakukannya pemayaran uang tidak tepat waktunya.⁶⁸

Dalam hal suatu perbuatan yang melawan hukum ternyata dilakukan tidak hanya oleh satu orang, melainkan oleh beberapa orang, maka pertanggungjawaban atas kerugian tersebut terletak pada masing-

⁶⁷ Mariam Darus Badruzaman et.al., *Kompilasi Hukum Perikatan* (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 108.

⁶⁸ M.A. Moegni Djodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1982), hal. 74.

masing pelaku untuk menggantikan kerugian tersebut secara bersama-sama atau secara proporsional menurut kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing pelaku, bukan secara tanggung ranteng sebagaimana ditentukan oleh pasal 1280 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan demikian apabila suatu perbuatan hukum dilakukan oleh beberapa orang, maka korban tidak perlu khawatir mengenai ganti kerugian yang akan diterimanya, karena pelaku akan secara bersama-sama menunaikan tanggung jawabnya.⁶⁹

d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian; Ajaran kausalitas tidak hanya penting dalam bidang Hukum Pidana tetapi juga penting dalam bidang Hukum Perdata. Pentingnya ajaran kausalitas dalam bidang hukum perdata adalah untuk meneliti adakah hubungan kausal (hubungan sebab akibat) antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan sehingga pelaku dapat dipertanggungjawabkan. Hubungan kausal atau hubungan sebab akibat dipakai untuk menentukan apakah ada pertalian antara suatu perbuatan hukum dengan kerugian, sehingga orang yang melakukan perbuatan tersebut dapat dimintakan pertanggungjawabannya.

e. Adanya kesalahan

Unsur kesalahan (*schuld*) merupakan unsur penting untuk menentukan adanya perbuatan melawan hukum. istilah kesalahan itu sendiri mempunyai dua arti, yaitu:

1. Dalam arti sempit yaitu kesengajaan
2. Dalam arti luas, yaitu kesengajaan dan kealpaan

Dengan mensyaratkan adanya unsur kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPerduta, pembuat undang-undang berkehendak menekankan bahwa si pelaku perbuatan melawan hukum hanyalah bertanggung gugat atas kerugian yang ditimbulkannya, bilamana perbuatan dari kerugian tersebut dapat dipersalahkan padanya.

⁶⁹ Chandra Ernaldo Palenewen, *Perbuatan Melawan Hukum Notaris dalam Akta Pengikatan Jual Beli (APJB) dengan Blangko Kosong (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 211 K/Pdt/2006)*, hal 17.

Adapun perbuatan melawan hukum dengan unsur kesalahan dalam arti kelalaian/kealpaan ini lebih menitikberatkan kepada sikap lahiriah dan perbuatan yang dilakukan, tanpa terlalu mempertimbangkan apa yang ada di dalam pikirannya⁷⁰, serta menurut Munir Fuady bahwa kesalahan juga mengandung suatu unsur berupa tidak adanya suatu alasan pembeda atau alasan pemaaf, sehingga tidak semua perbuatan dikenai oleh suatu alasan pembeda atau alasan pemaaf. Kesalahan mencakup sifat melawan hukum sedangkan untuk kesengajaan adalah sudah cukup apabila orang pada waktu ia melakukan perbuatan atau pada waktu melalaikan kewajiban sudah mengetahuinya, bahwa akibat yang merugikan itu menurut perkiraannya akan atau pasti akan timbul dari orang tersebut, tetapi sekalipun ia sudah mengetahuinya masih juga melalaikan keharusannya. Pembuat undang-undang menerapkan istilah *schuld* dalam beberapa arti, yakni dalam arti:

- 1) Pertanggung jawab si pelaku atas perbuatan dan atas kerugian, yang ditimbulkan karena perbuatan tersebut.
- 2) Kealpaan, sebagai lawan kesengajaan.
- 3) Sifat melawan hukum.⁷¹

Selain itu unsur kesalahan sebagai syarat dari adanya perbuatan melawan hukum mempunyai beberapa pengertian, yaitu:

- 1) *Pertanggungjawaban si pelaku atas perbuatan dan atas kerugian, yang ditimbulkan karena perbuatan tersebut, yaitu untuk mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya tersebut, yang dapat berupa materi maupun immateri.*
- 2) *Kealpaan sebagai lawan kesengajaan, yaitu perbuatan yang dilakukan dengan tidak mengindahkan hal-hal yang seharusnya dilakukan, termasuk sikap ketidakhati-hatian dan ketidaktelitian sehingga menyebabkan kerugian.*

⁷⁰ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, cet.2, (Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya, 2005), hal. 51

⁷¹ M.A. Moegni Djojodirjo, *op.cit.*, hal. 67.

- 3) *Sifat melawan hukum*, bahwa kesalahan yang dilakukan merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hukum baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dan juga bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku.⁷²

Berdasarkan uraian yang telah diberikan oleh pakar di atas mengenai unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum, dapat dikatakan bahwa suatu kesalahan tidak hanya dalam arti kesalahan yang disengaja oleh pelaku tetapi juga kesalahan yang terjadi akibat kealpaan/kelalaian pelaku, serta bersifat melawan hukum, dimana kesalahan tersebut tidak terdapat alasan pemaaf dan/atau pembenar dan karenanya yang ditimbulkan dari perbuatannya tersebut.

Berkaitan dengan adanya kesalahan tersebut di dalam menentukan suatu perbuatan apakah melawan hukum atau tidak, yurisprudensi maupun doktrin berpendapat bahwa hakim harus lebih mengutamakan sisi melawan hukumnya dengan tidak mengabaikan unsur kesalahan, sehingga dapat dikatakan unsur kesalahan merupakan unsur pendukung yang menguatkan unsur melawan hukum.⁷³

⁷² Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia), hal. 66.

⁷³ M.A. Moegni Djojodirjo, *op.cit.*, hal. 69.

BAB 3

TINJAUAN UMUM MENGENAI PENYELENGGARAAN TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA DAN *NEGATIVE OPTION*

3.1 Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia

3.1.1 Tujuan dan Asas Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia

Belakangan ini, kemajuan di bidang teknologi telekomunikasi seakan-akan telah mengubah dunia menjadi bidang yang tanpa batas, dimana segala bentuk informasi dapat begitu mudah diperoleh dengan waktu yang sangat singkat. Hal tersebut dapat dilihat dari kenyataan bahwa hampir semua peristiwa yang terjadi di satu negara yang dapat diketahui secara cepat oleh berbagai kalangan di belahan dunia atau negara-negara lain. Oleh karena itu, seiring dengan perkembangan teknologi telekomunikasi yang berlangsung cepat tersebut dan perubahan lingkungan global yang terjadi, maka Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang menggantikan Undang-Undang No. 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, untuk mengatur penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia.

Dalam rangka membangun penyelenggaraan telekomunikasi yang baik, maka terdapat beberapa tujuan dasar yang menjadi landasan, yaitu untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan serta hubungan antar bangsa.⁷⁴ Adapun tujuan-tujuan tersebut dapat dicapai melalui reformasi telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan telekomunikasi dalam rangka menghadapi globalisasi, mempersiapkan sektor telekomunikasi masuk persaingan usaha yang sehat dan profesional dengan regulasi yang transparan, serta membuka lebih banyak kesempatan berusaha bagi pengusaha kecil dan menengah.⁷⁵ Penyelenggaraan telekomunikasi juga dilaksanakan berdasarkan beberapa asas yang terkandung

⁷⁴ Indonesia (1), Ps. 3.

⁷⁵ *Ibid.*, Penjelasan Ps. 3.

dalam Pasal 2 Undang-Undang Telekomunikasi sebagai berikut.

1. Asas manfaat berarti penyelenggaraan telekomunikasi akan lebih berdaya guna dan berhasil, baik sebagai infrastruktur pembangunan, sarana penyelenggaraan pemerintahan, sarana pendidikan, sarana perhubungan, maupun sebagai komoditas ekonomi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷⁶
2. Asas adil dan merata, artinya adalah penyelenggaraan telekomunikasi memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama kepada pihak yang memenuhi syarat dan hasilnya dinikmati masyarakat secara adil dan merata.⁷⁷
3. Asas kepastian hukum, maksudnya adalah pembangunan telekomunikasi harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum bagi investor, penyelenggara telekomunikasi, dan pengguna telekomunikasi.⁷⁸
4. Asas kepercayaan pada diri sendiri, maksudnya bahwa penyelenggaraan telekomunikasi dilaksanakan dengan memanfaatkan secara maksimal potensi sumber daya nasional secara efisien dan penguasaan teknologi telekomunikasi.⁷⁹
5. Asas kemitraan, yaitu bahwa penyelenggaraan telekomunikasi harus dapat mengembangkan iklim yang harmonis, timbal balik dan sinergi.⁸⁰
6. Asas keamanan dimaksudkan agar penyelenggaraan telekomunikasi selalu memperhatikan faktor keamanan dalam perencanaan, pembangunan, dan pengoperasiannya.⁸¹
7. Asas etika, maksudnya agar penyelenggaraan telekomunikasi dilandasi semangat profesionalisme, kejujuran, kesusilaan, dan keterbukaan.⁸²

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ *Ibid.*

Selain memperhatikan asas-asas tersebut, penyelenggaraan telekomunikasi juga perlu memperhatikan hal-hal lain seperti kepentingan dan keamanan negara, perkembangan teknologi dan tuntutan global, penyelenggaraan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan, dan peran serta masyarakat.⁸³

3.1.2 Jenis Penyelenggaraan Telekomunikasi

Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi memberikan tiga pengelompokan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi

Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi merupakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya komunikasi. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi itu sendiri, terdiri atas:

- a. Penyelenggaraan jaringan tetap, yang dibedakan menjadi: penyelenggaraan jaringan tetap lokal; penyelenggaraan jaringan tetap sambungan jarak jauh; penyelenggaraan jaringan tetap internasional; dan penyelenggaraan jaringan tetap tertutup.⁸⁴
- b. Penyelenggaraan jaringan bergerak, yang dibedakan menjadi: penyelenggaraan jaringan bergerak terestrial; penyelenggaraan jaringan bergerak seluler; dan penyelenggaraan jaringan bergerak satelit.⁸⁵ Khusus bagi penyelenggara jaringan bergerak seluler, dilakukan pembedaan antara penyelenggara jaringan bergerak seluler dengan cakupan propinsi atau beberapa propinsi, dan dengan cakupan nasional. Penyelenggara

⁸² *Ibid.*

⁸³ *Ibid.*, Ps. 7 ayat (2).

⁸⁴ Departemen Komunikasi dan Informatika, *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 20 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi*, Permen Komunikasi dan Informatika No. 6 Tahun 2008, Ps. 3.

⁸⁵ *Ibid.*

jaringan bergerak seluler dengan cakupan propinsi atau beberapa propinsi wajib melaksanakan jelajah (*roaming*) dengan penyelenggara jaringan bergerak seluler dengan cakupan propinsi atau beberapa propinsi lainnya, yang memiliki sistem dan spektrum frekuensi radio yang sama, dimana pelaksanaan *roaming* tersebut dilaksanakan berdasarkan kerjasama yang tertuang dalam perjanjian tertulis dengan penyelenggara jaringan bergerak seluler lainnya.⁸⁶ Selain itu, penyelenggara jaringan bergerak seluler, juga diwajibkan untuk membangun atau menyediakan jaringan bergerak seluler untuk akses pelanggan, membangun atau menyediakan jaringan bergerak seluler yang saling terhubung di daerah cakupannya, dan dapat juga menyewakan jaringannya kepada penyelenggara jaringan bergerak seluler lainnya.

2. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

Kelompok atau jenis penyelenggaraan telekomunikasi yang kedua adalah penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Adapun yang dimaksudkan dengan penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi.⁸⁷

Penyelenggaraan jasa telekomunikasi ini kemudian dibedakan menjadi penyelenggaraan jasa teleponi dasar, penyelenggaraan jasa nilai tambah teleponi, dan penyelenggaraan jasa multimedia.⁸⁸

- a. penyelenggaraan jasa teleponi dasar, yaitu penyelenggaraan jasa telepon yang menggunakan teknologi *circuit-switched* yaitu telepon, faksimili, telex, dan telegraf,⁸⁹ dan diselenggarakan oleh penyelenggara jaringan tetap lokal, penyelenggara jaringan bergerak seluler, penyelenggara jaringan bergerak satelit dan penyelenggara radio trunking.⁹⁰

⁸⁶ *Ibid.*, Ps. 50.

⁸⁷ Departemen Komunikasi dan Informatika, Ps. 1 ayat (9).

⁸⁸ *Ibid.*, Ps. 3.

⁸⁹ *Ibid.*, Ps. 1 angka (11).

⁹⁰ *Ibid.*, Ps. 14 ayat (1)

- b. penyelenggaraan jasa nilai tambah teleponi, yaitu penyelenggaraan jasa yang menawarkan layanan nilai tambah untuk teleponi dasar antara lain jasa teleponi melalui jaringan pintar, kartu panggil (*calling card*), jasa-jasa dengan teknologi interaktif *voice response* dan radio panggil untuk umum.⁹¹
 - c. penyelenggaraan jasa multimedia, yaitu penyelenggaraan jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi termasuk di dalamnya penyelenggaraan jasa internet teleponi, jasa akses internet, dan jasa televisi berbayar.⁹²
3. Penyelenggaraan telekomunikasi khusus.

Jenis penyelenggaraan telekomunikasi yang terakhir adalah penyelenggaraan telekomunikasi khusus. Penyelenggaraan telekomunikasi khusus merupakan penyelenggaraan telekomunikasi yang sifat, peruntukan, dan pengoperasiannya khusus,⁹³ misalnya untuk keperluan meteorologi, penerbangan, navigasi, pencarian dan pertolongan kecelakaan, komunikasi radio antar penduduk.⁹⁴

Penyelenggara jaringan dan penyelenggara jasa telekomunikasi tersebut di atas, dapat berbentuk badan hukum yang didirikan dengan maksud untuk menyelenggarakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan usaha swasta, atau Koperasi.⁹⁵ Sedangkan penyelenggaraan telekomunikasi khusus ini, dapat dilakukan baik oleh perseorangan, instansi pemerintah, ataupun badan hukum selain penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggara jasa telekomunikasi.⁹⁶

⁹¹ *Ibid.*, Ps. 1 angka (12).

⁹² *Ibid.*, Ps. 1 angka (13).

⁹³ Indonesia (1), Ps. 1 angka (15).

⁹⁴ *Ibid.*, Penjelasan Ps. 9 ayat (4).

⁹⁵ *Ibid.*, Ps. 8 ayat (1).

⁹⁶ *Ibid.*, Ps. 8 ayat (2).

3.1.3. Pengaturan mengenai Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi di Indonesia

Penyelenggaraan telekomunikasi mempunyai peranan penting dan strategis dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat, serta memperlancar dan meningkatkan hubungan antar negara, sehingga harus senantiasa ditingkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang telekomunikasi, adalah dengan membuat pengaturan yang dapat memberikan kejelasan dan ketegasan dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Oleh karena itu, pada tahun 1999, Pemerintah menerbitkan Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Di dalam undang-undang ini, diatur hal-hal yang menjadi kewajiban dari pelaku penyelenggara telekomunikasi. Pengaturan mengenai kewajiban ini merupakan upaya dalam memberikan jaminan atau payung hukum terhadap perilaku usaha para penyelenggara telekomunikasi di Indonesia, termasuk di dalamnya masyarakat pengguna jasa. Adapun kewajiban-kewajiban dari penyelenggara telekomunikasi, antara lain:

1. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian.⁹⁷
2. Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal.⁹⁸
3. Penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip:
 - a. perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pengguna;
 - b. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi; dan
 - c. pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.⁹⁹
4. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat atau merekam secara rinci

⁹⁷ *Ibid.*, Ps. 15 ayat (2).

⁹⁸ *Ibid.*, Ps. 16.

⁹⁹ *Ibid.*, Ps. 17.

pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.¹⁰⁰

5. Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi.¹⁰¹
6. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan atau wabah penyakit.¹⁰²
7. Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menyediakan interkoneksi apabila diminta oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi lainnya.¹⁰³
8. Penyelenggara telekomunikasi wajib melakukan pengamanan dan perlindungan terhadap instalasi dalam jaringan telekomunikasi yang digunakan untuk penyelenggaraan telekomunikasi.¹⁰⁴
9. Penyelenggara wajib merahasiakan informasi yang dikirim atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.¹⁰⁵

Sementara itu, Undang-Undang Telekomunikasi juga memberikan pengaturan tentang hak-hak daripada penyelenggara telekomunikasi maupun pengguna telekomunikasi antara lain:

- a. Setiap pengguna telekomunikasi mempunyai hak yang sama untuk menggunakan jaringan telekomunikasi dan jasa telekomunikasi dengan memperhatikan perundang-undangan yang berlaku.¹⁰⁶

¹⁰⁰ *Ibid.*, Ps. 18.

¹⁰¹ *Ibid.*, Ps. 19.

¹⁰² *Ibid.*, Ps. 20.

¹⁰³ *Ibid.*, Ps. 25.

¹⁰⁴ *Ibid.*, Ps. 39.

¹⁰⁵ *Ibid.*, Ps. 42.

¹⁰⁶ *Ibid.*, Ps. 14.

- b. Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.¹⁰⁷
- c. Setiap penyelenggara berhak mendapatkan interkoneksi dari penyelenggara jaringan telekomunikasi lainnya.¹⁰⁸

Selain hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pelaku penyelenggara telekomunikasi, Pemerintah juga memberikan batasan atau pengecualian sebagai berikut.

1. Dalam penyelenggaraan telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat di antara penyelenggara telekomunikasi.¹⁰⁹
2. Penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan, atau ketertiban umum.¹¹⁰
3. Setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi akses ke jaringan telekomunikasi, akses ke jasa telekomunikasi, dan/atau akses ke jaringan telekomunikasi khusus.¹¹¹
4. Setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan elektromagnetik terhadap penyelenggaraan telekomunikasi.¹¹²
5. Setiap orang dilarang melakukan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.¹¹³

¹⁰⁷ *Ibid.*, Ps. 15.

¹⁰⁸ *Ibid.*, Ps. 25 ayat (1).

¹⁰⁹ *Ibid.*, Ps. 10 ayat (1).

¹¹⁰ *Ibid.*, Ps. 21.

¹¹¹ *Ibid.*, Ps. 22.

¹¹² *Ibid.*, Ps. 38.

¹¹³ *Ibid.*, Ps. 40.

Dalam mengatur penyelenggaraan telekomunikasi, Pemerintah selain menerbitkan Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, juga menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, sebagai salah satu peraturan pelaksana dari Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Peraturan Pemerintah tersebut memberi penjelasan yang lebih lengkap seputar penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia. Di samping itu, Pemerintah juga menerbitkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 20 Tahun 2001 (yang kemudian telah diubah dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 06/P/M.KOMINFO/04/2008). Keputusan Menteri ini menjabarkan lebih terperinci mengenai penyelenggaraan jaringan telekomunikasi. Di pihak lain, untuk mengatur lebih terperinci mengenai penyelenggaraan jasa telekomunikasi, maka diterbitkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 21 Tahun 2001, yang kemudian diubah dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 30 Tahun 2004.

3.2 Tinjauan Umum Mengenai *Negative Option*

3.2.1 Pengertian Umum *Negative Option*

Istilah *Negative Option* mengacu pada suatu metode penawaran barang dan/atau jasa dimana pelaku usaha menafsirkan kegagalan konsumen untuk mengambil tindakan tegas, baik untuk menolak suatu penawaran atau membatalkan suatu perjanjian, sebagai suatu bentuk persetujuan untuk membebankan biaya atas barang dan/atau jasa kepada konsumen.¹¹⁴ Metode penawaran tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen tetapi juga dapat memberikan perangkat. Aspek-aspek yang menjadi permasalahan dalam metode tersebut dapat dituangkan dalam tiga kategori luas sebagai berikut.

1. Kegagalan untuk memberikan informasi yang cukup mengenai persyaratan yang ada dalam penawaran tersebut.
2. Kegagalan untuk mendapatkan persetujuan konsumen sebelum membebankan biaya atas barang dan/atau jasa.

¹¹⁴ Federal Trade Commission, *op.cit*, hal. 2.

3. Kegagalan untuk menyediakan sarana untuk membatalkan penawaran terhadap konsumen.¹¹⁵

Pembahasan mengenai metode penawaran tersebut akan disajikan dengan kerangka peraturan yang ada di negara lain dalam hal ini adalah Amerika Serikat dengan mengkaji peraturan dari Federal Trade Commission (selanjutnya disebut dengan FTC).

3.2.2 Sejarah Mengenai *Negative Option*

Konsep *Negative Option* pertama kali dikembangkan oleh Max Sackheim dan Harry Scherman yang memulai klub *Book-of-the-Month* sekitar tahun 1920. Gagasan awal dari kedua tokoh tersebut adalah untuk mengirimkan buku baru setiap bulannya kepada para anggota klub, yang kemudian dapat dikembalikan jika mereka merasa tidak puas dengan pilihan buku dan biaya pengembalian akan ditanggung oleh klub tersebut.¹¹⁶ Dalam prosesnya, jumlah buku yang dikembalikan dan biaya pengembalian yang harus ditanggung ternyata jauh melebihi apa yang diperkirakan sehingga Sackheim dan Scherman mulai mengirimkan kartu kepada anggotanya yang memuat mengenai pilihan buku secara bulanan. Dengan demikian, para anggota dapat menolak buku yang disediakan untuk bulan tersebut dengan cara mengembalikan kartu sebelum buku yang ditawarkan dikirimkan, yang kemudian mengurangi tingkat biaya pengembalian yang harus ditanggung secara signifikan.¹¹⁷ Metode tersebut bertahan dalam wujud pokoknya dan melahirkan skema *club-type* untuk menjual buku-buku, rekaman musik dan berbagai barang dan/atau jasa lainnya. Perluasan baru-baru ini yang melampaui industri-industri tradisional tersebut telah meningkatkan jumlah konsumen yang berhadapan dengan penawaran dengan metode *Negative Option*; siapapun yang menggunakan jasa telepon, kabel, atau

¹¹⁵ *Ibid.*, hal. 1.

¹¹⁶ Mark T. Spriggs and John R. Nevin, "Negative Option Selling Plans: Current Forms Versus Existing Regulations," dalam *Journal of Public Policy & Marketing Vol. 15, No. 2*, (American Marketing Association, 1996), hal. 227.

¹¹⁷ *Ibid.*

kartu kredit telah menerima sebuah penawaran dengan *Negative Option* selama beberapa tahun silam.¹¹⁸

Tingkat pemakaian metode *Negative Option* yang meningkat bertepatan dengan munculnya beberapa bentuk baru daripada penawaran dengan *Negative Option* yang sebagian mengundang kontroversi. Sebagai contoh adalah Cable Television System Operator, Telecommunications Incorporated (TCI) menggunakan *Negative Option* untuk menawarkan ENCORE, sebuah saluran film yang opsional dimana pelanggan secara otomatis didaftarkan untuk memakai channel tersebut (serta dibebankan biaya satu dollar per bulan) sebelum kecuali mereka menghubungi TCI untuk menolaknya. Banyak konsumen yang memberikan keluhan mengenai tindakan TCI sehingga para jaksa dari 22 negara bagian membentuk suatu aliansi untuk menghadapinya. Pada suatu pemakaian metode *Negative Option* lainnya yang kontroversial, New York Telephone memberikan program *call waiting* gratis selama sebulan kepada seluruh pelanggannya yang kemudian dihentikan karena menuai banyak keluhan. Beberapa pelanggan tidak menyadari akan keberadaan promosi tersebut dan meyakini bahwa telepon mereka tidak berfungsi dengan baik, memberikan keluhan bahwa sinyal yang ada mengganggu transmisi data pada komputer, atau merasa keberatan untuk mengganti sinyal sibuk karena seorang penelepon mungkin secara tidak sengaja akan berpikir bahwa pihak yang dihubungi sedang keluar atau tidak menjawab panggilan.

3.2.3 Jenis Penawaran dengan *Negative Option*

Pada sebagian besar transaksi, pelaku usaha melakukan penawaran dan konsumen menerima penawaran tersebut melalui pernyataan tegas secara eksplisit atau positif. Sebaliknya, dalam suatu penawaran dengan *Negative Option*, pelaku usaha dapat menyimpulkan bahwa konsumen menyetujui penawaran yang dilakukan kecuali konsumen secara eksplisit menolak penawaran tersebut. Seluruh penawaran dengan *Negative Option* bersandar pada premis '*silence as*

¹¹⁸ Dennis D. Lamont, "Negative Option Offers in Consumer Service Contracts: A Principled Reconciliation of Commerce and Consumer Protection," *UCLA Law Review* 42, (June 1995), hal. 1315-88.

acceptance’ atau ‘berdiam diri sebagai bentuk persetujuan’, tetapi pada dasarnya terdapat tiga tipe *Negative Option* yang digunakan dewasa ini yaitu:

1. Tipe I¹¹⁹

Tipe ini merupakan skema asli *Negative Option*: hubungan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen yang didasarkan pada persetujuan secara tegas dari konsumen untuk berpartisipasi dalam suatu skema *Negative Option*. Dengan mendaftarkan diri pada skema tersebut, pelaku usaha secara eksplisit mengakui bahwa pelaku usaha akan melakukan rangkaian penawaran dengan *Negative Option* melalui sistem prenotifikasi dan akan mengirimkan barang dan/atau jasa kecuali konsumen secara spesifik menolak penawaran tersebut. Keberhasilan yang terus dialami perusahaan yang menggunakan tipe ini mengemukakan bahwa skema-skema tersebut memberikan sesuatu yang bernilai bagi konsumen.

2. Tipe II¹²⁰

Tipe ini merupakan salah satu bentuk terbaru dari *Negative Option* dimana konsep *Negative Option* pada pokoknya dikombinasikan dengan transaksi pilihan positif yang konvensional (*positive choice exchange*). Pada tipe ini, hubungan utama antara pelaku usaha dan konsumen adalah rangkaian transaksi pilihan positif, tetapi pelaku usaha juga melakukan penawaran dengan *Negative Option* atas barang dan/atau jasa tambahan kepada konsumen. Validitas penawaran tersebut didasarkan pada suatu perjanjian yang dipenuhi oleh konsumen, yang biasanya dilakukan ketika hubungan transaksi pilihan positif dimulai. Perjanjian tersebut merupakan suatu bentuk dari perjanjian baku (*adhesion agreement*)¹²¹, yang dalam *Black's Law Dictionary* didefinisikan sebagai penawaran barang dan/atau jasa secara ‘*take or leave it*’ yang mendahului pembeli dalam hal tawar-menawar dengan

¹¹⁹ *Ibid.*, hal. 228.

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ Menurut *Black's Law Dictionary*, perjanjian baku (*adhesion agreement*) merupakan bentuk perjanjian baku yang dipersiapkan oleh satu pihak, dengan tujuan ditandatangani oleh pihak lain yang berada dalam posisi yang lebih lemah, dalam hal ini biasanya adalah konsumen, yang terikat pada perjanjian tersebut dengan pilihan yang sedikit mengenai persyaratan yang berlaku

pelaku usaha. Dalam konteks *Negative Option*, suatu perjanjian baku mengikat konsumen untuk mematuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku daripada penawaran *Negative Option* lainnya pada masa mendatang. Sebagai contoh, seorang penerbit kartu kredit (pelaku usaha) dapat membuat pemegang kartu kredit (konsumen) untuk menandatangani perjanjian baku ketika kartu tersebut diterbitkan. Aktivitas utama antara penerbit kartu serta pemegang kartu adalah penagihan secara periodik serta pembayaran dari jumlah yang sudah jatuh tempo, tetapi aktivitas tersebut juga memfasilitasi aktivitas sekunder melalui penawaran *Negative Option* untuk menjual barang dan/atau jasa tambahan kepada pemegang kartu.

3. Tipe III¹²²

Tipe ini memiliki baik hubungan transaksi utama yang didasarkan pada transaksi pilihan positif maupun aktivitas transaksi sekunder yang melibatkan suatu penawaran *Negative Option* atas barang dan/atau jasa tambahan, seperti dalam Tipe II. Namun demikian, pada tipe III ini, tidak ada perjanjian baku atau bentuk perjanjian *Negative Option* lainnya. Sebaliknya, pelaku usaha memberitahukan kepada konsumen perihal penawaran yang dilakukan dalam lingkup hubungan transaksi pilihan positif tersebut, dan 'kebisuan' konsumen (atau kegagalan untuk menolak penawaran) ditafsirkan oleh pelaku usaha sebagai bentuk persetujuan atas penawaran tersebut. Validitas secara hukum dari transaksi *Negative Option* tipe III ini didasarkan secara pokok pada prinsip-prinsip *common law* perihal niat konsumen untuk terus berdiam diri mengenai penawaran yang dilakukan dan beberapa asumsi tertentu mengenai kesadaran konsumen akan keberadaan penawaran dengan *Negative Option* tersebut. Oleh karena sifat dasarnya yang bermasalah dalam menentukan niat dari 'kebisuan' rekan dalam bertransaksi, tidak mengherankan bila banyak dari keluhan mengenai *Negative Option* yang ada melibatkan skema dengan tipe III.

¹²² *Ibid.*, hal 229.

Table 1. A Typology of Negative Option Selling Plans

Characteristics	Type I Plan	Type II Plan	Type III Plan
1. Basis of Primary Relationship Between Buyer & Seller	Negative Option Plan	Ongoing Positive Option Exchange	Ongoing Positive Option Exchange
2. Basis of Negative Option Exchange Relationship	Negative Option Contract/Agreement	Negative Option Adhesion Contract	Ongoing Exchange Relationship
3. Nature of a Buyer's Acceptance of Negative Option Transaction	Silence Based on Contract	Silence Based on Contract	Silence Acceptance Inferred
4. Buyer's Awareness That a Seller Uses or Will Use Negative Option Selling Techniques	High	High → Low (Declines Over Time)	Low
5. Nature of Prenotification Given to Buyers	Separate Notice	Separate or Embedded in Other Correspondence	Separate or Embedded in Other Correspondence
6. Schedule of Negative Option Offers From a Seller	Frequent & Periodic as Stated in Contract	Variable—Depending on the Contract	Unknown—At Discretion of Seller

Gambar 1.3 Tipe Skema Penawaran *Negative Option*

Sumber: Journal of Public Policy & Marketing, Vol 15, No. 2 (Fall, 1996)

3.2.4 Manfaat *Negative Option* terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen

Pada dasarnya, *Negative Option* memberikan manfaat terhadap pelaku usaha dengan mengurangi pengeluaran dan meningkatkan pendapatan sehingga menghasilkan keuntungan yang lebih. Adapun manfaat tersebut meliputi:

1. Pelaku usaha dapat menyediakan inventarisasi barang secara efisien. Dengan pengiriman barang terhadap konsumen dalam jadwal yang sudah ditetapkan terlebih dahulu, pelaku usaha dapat menyediakan persediaan barang yang sesuai.¹²³
2. Pelaku usaha dapat menghindari pengeluaran biaya lebih terkait dengan masalah perpanjangan. Dalam skema keberlanjutan, misalnya, pelaku usaha tidak harus mengirim pemberitahuan perpanjangan dan memroses tanggapan dari konsumen karena konsumen harus secara spesifik menolak barang yang dimaksud agar tidak menerimanya lagi.¹²⁴

¹²³ *Ibid.*, hal. 3.

¹²⁴ *Ibid.*

3. Pelaku usaha dapat menghemat biaya karena dengan adanya langganan yang berkelanjutan, pelaku usaha tidak harus memperbaharui daftar pengiriman surat.¹²⁵

Manfaat yang dapat diberikan terhadap konsumen melalui metode penawaran tersebut mencakup:

1. Konsumen dapat menikmati kemudahan daripada pengaturan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Bergantung pada jenis penawaran *Negative Option*, konsumen dapat menerima pengiriman barang dan/atau jasa tanpa ada gangguan selama yang diinginkan serta dapat menghindari atau menghadapi proses perpanjangan yang lebih sederhana;¹²⁶
2. Konsumen dapat mengamati atau memeriksa majalah dan barang-barang seperti koleksi sebelum dikenakan biaya atau menyetujui untuk membeli barang-barang tersebut;¹²⁷
3. Konsumen dapat memperlihatkan minatnya kepada pelaku usaha – seperti buku atau musik – dan kesediaan untuk menerima barang-barang lain yang berkaitan dengannya;¹²⁸
4. Konsumen dapat menerima beberapa manfaat dimuka, seperti hadiah perkenalan dan ujicoba, sehingga mendorong adanya partisipasi dalam *Negative Option* tersebut. Pelaku usaha dapat melakukan hal sedemikian rupa dikarenakan beberapa konsumen enggan berpartisipasi dalamnya karena khawatir menerima penawaran yang pada umumnya akan ditolak, atau membayar lebih karena kemampuan pelaku usaha untuk mengenakan biaya lebih;¹²⁹
5. Konsumen dapat menikmati harga yang lebih rendah dalam hal para pelaku usaha mengurangi harga dalam suatu pasar yang kompetitif.¹³⁰

¹²⁵ *Ibid.*, hal. 3-4.

¹²⁶ *Ibid.*, hal. 4.

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ *Ibid.*

¹²⁹ *Ibid.*, hal. 5.

¹³⁰ *Ibid.*

3.2.5 Potensi Permasalahan yang Dapat Ditimbulkan terhadap Konsumen

Kendati manfaat yang dapat diberikan, metode ini juga dapat menimbulkan permasalahan yang potensial terhadap konsumen. Dalam hal ini, konsumen memiliki posisi yang lemah dalam penawaran tersebut karena tindakan untuk berdiam diri dianggap sebagai bentuk persetujuan atas penawaran yang dilakukan dan konsumen harus mengambil langkah untuk menolak barang dan/atau jasa di kemudian hari.¹³¹ Posisi yang lemah disertai dengan kenyataan bahwa pelaku usaha dapat membebankan biaya atas barang dan/atau jasa melalui metode ini, mengakibatkan konsumen rentan terhadap penawaran oportunistik dengan harga yang sangat mahal atau dengan syarat dan ketentuan yang kurang lengkap. Untuk mengimbangi penawaran *Negative Option* yang disertai harga yang mahal atau dengan syarat yang kurang lengkap, konsumen yang cukup cerdas mungkin akan meminta manfaat dimuka seperti hadiah perkenalan atau penawaran untuk ujicoba, sedangkan pelaku usaha akan berusaha untuk memanfaatkan kondisi jika konsumen kurang cerdas.¹³²

3.2.6 Informasi mengenai Penawaran *Negative Option* yang Jelas dan Kentara

Suatu penawaran dengan metode *Negative Option* harus memuat informasi yang jelas dan kentara. Berikut akan dibahas mengenai pentingnya penyediaan informasi serta permasalahan yang timbul dalam penyediaannya.

a. Pentingnya Penyediaan Informasi mengenai *Negative Option*.

Informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari penawaran atas barang dan/atau jasa dalam *Negative Option*. Suatu informasi yang efektif harus dapat memberikan gambaran kepada konsumen mengenai natur daripada pembelian yang dilakukan dan bahwa suatu transaksi sedang berjalan. Apabila konsumen tidak melihat atau membaca informasi yang

¹³¹ *Ibid.*

¹³² *Ibid.*, hal. 6.

sudah disediakan, mereka tidak dapat memberikan persetujuan terhadap penawaran tersebut. Tanpa suatu persetujuan, penerimaan yang dilakukan oleh konsumen tidak berlaku. Dalam konteks *Negative Option*, informasi yang disediakan tersebut harus dapat menerangkan keberadaan dan syarat daripada transaksi tersebut serta hubungan yang berlangsung dengan pelaku usaha.¹³³

Jika konsumen merasa terlibat dalam skema *Negative Option* tanpa persetujuan dan ternyata dikenakan biaya yang tidak diinginkan, mereka akan cenderung berhenti membeli dari pelaku usaha tersebut. Hilangnya kepercayaan konsumen yang cukup signifikan seharusnya dapat memotivasi pelaku usaha untuk memastikan bahwa konsumen memahami syarat dan ketentuan yang ada dan menyetujuinya.¹³⁴

- b. Permasalahan dalam Penyediaan Informasi mengenai *Negative Option*
- Seraya penawaran *Negative Option* memberikan manfaat dan kemudahan yang cukup signifikan, beberapa jenis dari penawaran tersebut rentan terhadap permasalahan dalam penyediaan informasi. Permasalahan yang ada timbul ketika pelaku usaha gagal untuk memberitahukan keberadaan dari penawaran tersebut karena pelaku usaha mungkin berbagi informasi tentang konsumen yang bersangkutan kepada pelaku usaha lain sehingga berakibat pada pengiriman barang dan/atau jasa yang tidak diinginkan dan pembebanan biaya atasnya oleh pelaku usaha lain.¹³⁵

3.2.7 Prinsip Penawaran untuk *Negative Option*

Berdasarkan beberapa kasus yang sudah ditangani, Federal Trade Commission mengembangkan lima prinsip sebagai pedoman dalam melakukan penawaran dengan metode *Negative Option*. Prinsip-prinsip tersebut mencakup beberapa hal sebagai berikut.

¹³³ *Ibid.*, hal. 12.

¹³⁴ *Ibid.*, hal. 13.

¹³⁵ *Ibid.*, hal. 14.

1. Pelaku usaha harus menyediakan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan secara jelas.

Untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, para pelaku usaha yang menggunakan metode *Negative Option* harus menyediakan informasi sekurang-kurangnya mengenai beberapa hal yaitu:

- a. keberadaan penawaran dengan metode *Negative Option*;
- b. keseluruhan biaya dari penawaran;
- c. pengalihan informasi biaya tagihan kepada pihak ketiga;
- d. cara untuk membatalkan penawaran.

Lebih lanjut, untuk membuat informasi yang disediakan dapat dipahami oleh konsumen, pelaku usaha harus menghindari penyediaan informasi yang tidak jelas dan tidak perlu serta menghindari penyediaan informasi yang tidak konsisten untuk jenis penawaran yang sama.¹³⁶

2. Pelaku usaha harus menyajikan informasi secara jelas dan kentara.

Sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan yang ada, maka para pelaku usaha harus sekurang-kurangnya melakukan hal berikut.

- a. Menempatkan informasi pada situs di tempat yang mudah dilihat oleh konsumen.
- b. Memberikan label pada informasi yang disediakan untuk menunjukkan pentingnya dan relevansi dari informasi tersebut. Label seperti “syarat dan ketentuan” atau “tekan disini untuk melihat bagaimana cara kerja penawaran ini” tidak cukup menyampaikan kepada konsumen bahwa pernyataan tersebut menggambarkan adanya suatu penawaran *Negative Option*.
- c. Menggunakan teks dalam ukuran dan warna yang memberikan kemudahan untuk dicari dan dibaca.¹³⁷

3. Pelaku usaha harus menyediakan informasi mengenai persyaratan penawaran tersebut sebelum membebankan biaya atas barang dan/atau jasa yang bersangkutan.

¹³⁶ *Ibid.*, hal. 26.

¹³⁷ *Ibid.*, hal. 27.

Sebelum konsumen memberikan persetujuan terhadap pembelian tersebut, pelaku usaha harus memastikan bahwa konsumen benar-benar memahami persyaratan yang ada mengenai penawaran tersebut.¹³⁸

4. Pelaku usaha harus mendapatkan persetujuan atas penawaran tersebut dari konsumen.

Dalam hal ini, pelaku usaha wajib meminta kepada konsumen untuk mengambil tindakan yang tegas, apakah konsumen tersebut memberikan persetujuan atau tidak.¹³⁹

5. Pelaku usaha dilarang untuk menghalangi pelaksanaan prosedur pembatalan yang dilakukan secara efektif.

Permintaan untuk pembatalan oleh konsumen dan proses pelaksanaannya harus dihargai pelaku usaha yang bersangkutan. Dalam mengimplementasikan prosedur pembatalan yang efektif, pelaku usaha tidak diperkenankan, di antara beberapa hal lain, untuk: menghindari konsumen yang menghubungi untuk membatalkan, membuat mereka menunggu untuk waktu yang tidak ditentukan, memberikan informasi yang salah tentang cara untuk membatalkan, atau salah menggambarkan alasan-alasan penundaan dalam pemrosesan permintaan konsumen untuk membatalkan.¹⁴⁰

¹³⁸ *Ibid.*

¹³⁹ *Ibid.*, hal. 28.

¹⁴⁰ *Ibid.*

BAB 4

ANALISIS YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TELEKOMUNIKASI TERHADAP METODE PENAWARAN *NEGATIVE OPTION* (Studi Kasus David M. L. Tobing Melawan PT. Telekomunikasi Seluler)

4.1 Kasus Posisi

Kasus ini merupakan sengketa konsumen yang terjadi antara David M. L. Tobing dengan PT. Telekomunikasi Seluler (selanjutnya disebut dengan Telkomsel) sebagai pelaku usaha. Sengketa tersebut terjadi akibat adanya suatu metode penawaran barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha yang bergerak di bidang penyelenggaraan jasa telekomunikasi tersebut kepada pelanggan sehingga terjadi pembebanan secara sepihak atas biaya penggunaan fitu berbayar jasa telekomunikasi tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari pelanggan.

Sebelumnya, David M. L. Tobing merupakan pelanggan layanan pasca bayar Telkomsel yang disebut dengan kartuHALO sejak tahun 2002. Memasuki tahun 2009, David M. L. Tobing berlangganan fasilitas layanan *Blackberry Full Service* yang di dalamnya telah disediakan fasilitas yang sejenis dengan fasilitas layanan Opera Mini. Dengan menggunakan fasilitas layanan *Blackberry Full Service*, pelanggan dapat menggunakan layanan BBM, Facebook, Twitter, Browsing, Push Email dan berbagai layanan Blackberry lain sepuasnya sehingga pelanggan tidak memerlukan layanan tambahan Opera Mini.



1. Blackberry FULL SERVICES

Browsing, Chatting dan Push Mail.

Layanan BlackBerry Internet Service Telkomsel semakin terjangkau. Hanya dengan Rp 90.000/bln, kamu sudah dapat menikmati nyamannya BBM, Facebook, Twitter, Browsing, Push Email, dan berbagai layanan BlackBerry lain sepuasnya di jaringan dengan jangkauan terluas dan kualitas terbaik milik Telkomsel serta berbagai keuntungan lainnya.

Tarif	Harian	Mingguan	Bulanan	
			Bulan Pertama	Bulan Selanjutnya
BB Unlimited	Rp 5.000	Rp 35.000	Rp 90.000	Rp 99.000

*) Tarif Prabayar sudah termasuk PPN, tarif paskabayar belum termasuk PPN

Gambar 1.4 Pilihan paket *Blackberry Internet Service* TelkomselSumber: <http://www.telkomsel.com/bis>

Pada hari Sabtu tanggal 16 Juli 2011, David M. L. Tobing menerima *Short Message Service* (SMS) dari Telkomsel yang berisi:

*“Terima kasih anda berlangganan Opera Mini Rp. 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>”*

Selanjutnya, pada bulan Agustus 2011, Telkomsel mengirimkan informasi biaya tagihan penggunaan kartuHALO yang digunakan oleh David M. L. Tobing untuk periode pembayaran tanggal 10 Agustus 2011 sampai dengan 20 Agustus 2011, yang antara lain berisi rincian penggunaan biaya untuk fasilitas Opera Mini sebagai berikut:

Tanggal	Lokasi Percakapan	Nomor Tujuan	Durasi	Biaya
16/07/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00
23/07/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00
30/07/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00

Gambar 2.4 Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO periode 10 Agustus 2011-20 Agustus 2011

Sumber: Detail kartuHALO Billing Statement David M. L. Tobing

Pada bulan September 2011, Telkomsel kembali mengirimkan informasi biaya tagihan penggunaan kartuHALO yang digunakan oleh pelanggan tersebut untuk periode pembayaran tanggal 10 September 2011 sampai dengan 20 September 2011, yang antara lain berisi rincian penggunaan biaya untuk fasilitas Opera Mini sebagai berikut:

Tanggal	Lokasi Percakapan	Nomor Tujuan	Durasi	Biaya
06/08/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00
13/08/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00
20/08/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00

27/08/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00
03/09/2011	Vas Opera Mobile	Opera 10k	1	Rp. 10.000,00

Gambar 3.4 Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO periode 10 September 2011-20 September 2011

Sumber: Detail kartuHALO Billing Statement David M. L. Tobing

David M. L. Tobing pun kemudian masih menerima SMS pada hari Sabtu tanggal 10 September 2011 yang berisi:

*“Layanan Opera Mini anda telah diperpanjang. Nikmati GRATIS Internet untuk pemakaian OperaMini selama 7 hari. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Bantuan hubungi *363#”*

sehingga dengan diterimanya SMS tersebut, Telkomsel kembali mengenakan biaya Rp. 10.000,- kepada pelanggan.

Pada dasarnya, aktivasi paket data fasilitas Opera Mini dilakukan melalui permintaan aktivasi oleh pelanggan kepada Telkomsel melalui *363# atau dengan mengirimkan SMS. Namun demikian, pelanggan harus terlebih dahulu melakukan pengunduhan Opera Mini tersebut melalui situs resmi.

Opera Mini

Info

Syarat dan Ketentuan

Menangkan NISSAN
JUKE

Syarat dan Ketentuan

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan SimPATI, dan Kartu AS
2. Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>
3. Aplikasi WhatsApp resmi dapat diunduh di <http://www.whatsapp.com/download>
4. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia
5. Layanan ini tidak berlaku pada saat internasional roaming
6. Pelanggan akan dikenakan charge Rp. 5,- ketika memulai sesi baru mengakses internet melalui aplikasi Opera Mini maupun Whatsapp.

Gambar 4.4 Syarat dan Ketentuan Layanan Tambahan Opera Mini

Sumber: <http://www.telkomsel.com/operamini>

Cara Aktivasi Paket Unlimited Opera Mini dan WhatsApp

Aktifkan paket data Unlimited Opera Mini dan WhatsApp melalui *363#, kemudian pilih menu Opera Mini.

Atau kirim SMS dengan format sebagai berikut :

Paket Opera Mini	Tarif	Keyword	Menu
Harian	Rp 2,000 / hari	Ketik OP1 kirim ke 3636	*363#
Mingguan	Rp 10,000 / 7 hari	Ketik OP7 kirim ke 3636	*363#
Bulanan	Rp 30,000 / 30 hari	Ketik OP30 kirim ke 3636	*363#

Catatan: Syarat dan Ketentuan berlaku

Ketik **OP INFO** ke **3636** untuk cek masa aktif berlangganan

Ketik **OP OFF** ke **3636** untuk berhenti berlangganan

Gambar 5.4 Cara Aktivasi Paket Opera Mini

Sumber: <http://www.telkomsel.com/operamini>

Untuk menanggapi keluhan yang diberikan oleh David M. L. Tobing, Telkomsel menyatakan bahwa pelanggan melakukan dua kali permintaan aktivasi paket *Unlimited Blackberry Roaming (UBR)* melalui nomor akses *266# yaitu pada tanggal 16 Juli 2011 dalam waktu yang berbeda. Pengaktifan pake UBR bertujuan agar pelanggan dapat menikmati akses *Blackberry* dengan tarif yang terjangkau ketika berada di luar negeri. Sistem komputer Telkomsel mengaktifasi paket UBR tersebut (permintaan pertama) dan mengirimkan pemberitahuan aktivasi melalui SMS yang berisi:

*“Paket Unlimited BB Roaming 1 hari sudah aktif, beralku di Sing Tel, Chn Unicorn, dll (lihat list Negara & opr di *266#) s/d 16/07/2011 pukul 23.59 WIB.”*

Setelah aktivasi tersebut, sistem komputer Telkomsel menerima kembali permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua). Oleh karena paket UBR yang pertama masih aktif, maka sistem komputer Telkomsel membaca permintaan kedua tersebut sebagai permintaan aktivasi Opera Mini dan langsung mengirimkan pemberitahuan melalui SMS.

Telkomsel menyatakan bahwa pada dasarnya David M. L. Tobing dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan tambahan Opera Mini apabila tidak menghendaki layanan tersebut, yaitu dengan cara mengetik ‘OP OFF’ yang kemudian dikirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Lebih lanjut, pelanggan juga telah menghubungi *customer service* Telkomsel untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi Opera Mini

dimana pihak *customer service* telah memberikan informasi cara menghentikan layanan tersebut. Namun demikian, ia tidak menghentikan sendiri dan meminta pembatalan layanan tersebut kepada pihak Telkomsel.

4.2 Analisis Pelanggaran Hukum yang Dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Seluler selaku Pelaku Usaha

4.2.1 Analisis Unsur *Negative Option* yang Dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Seluler

Untuk dapat dikategorikan sebagai *Negative Option*, maka suatu penawaran harus memenuhi tiga kriteria sebagai berikut.

1. Kegagalan untuk memberikan informasi yang cukup mengenai persyaratan yang ada dalam penawaran tersebut.

Berdasarkan pedoman pelaksanaan penawaran *Negative Option* yang digariskan oleh FTC, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan secara jelas dan mudah dipahami oleh konsumen. Informasi tersebut sekurang-kurangnya mencakup perihal keberadaan penawaran dengan metode tersebut, keseluruhan biaya, pengalihan informasi biaya tagihan kepada pihak ketiga serta cara untuk membatalkan penawaran.

Pada kasus tersebut di atas, Telkomsel mengirimkan pemberitahuan mengenai fitur berbayar Opera Mini kepada David M. L. Tobing melalui *Short Message Service* (SMS) yang berisi:

*“Terima kasih anda berlangganan Opera Mini Rp. 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>”*

Dalam hal ini, Telkomsel memang menyediakan informasi mengenai fitur Opera Mini sebagai berikut.

- a. *“Download klik <http://mini.opera.com>.”* menunjukkan keberadaan fitur Opera Mini yang dapat diunduh melalui situs yang tertera.
- b. *“...Rp10.000/7hari.”* menunjukkan informasi mengenai keseluruhan biaya yang ditanggung oleh konsumen.

- c. “*Untuk stop ketik OP OFF ke 3636.*” menunjukkan informasi mengenai cara untuk membatalkan penawaran.

Namun demikian, dari *Short Message Service* (SMS) di atas dapat dilihat bahwa informasi tersebut bukan lagi merupakan penawaran mengenai fitur melainkan pemberitahuan bahwa konsumen tersebut telah berlangganan sehingga pada dasarnya konsumen tidak memiliki kesempatan untuk memberikan persetujuan atau tidak dan secara otomatis telah dibebankan biaya.

2. Kegagalan untuk mendapatkan persetujuan konsumen sebelum membebankan biaya atas barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha harus menyediakan informasi mengenai persyaratan penawaran tersebut sebelum membebankan biaya atas barang dan/atau jasa yang bersangkutan. Lebih lanjut, sebelum konsumen memberikan persetujuan, pelaku usaha harus memastikan bahwa konsumen benar-benar memahami persyaratan yang ada mengenai penawaran tersebut. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib meminta kepada konsumen untuk mengambil tindakan yang tegas, apakah konsumen memberikan persetujuan atau tidak.

- a. “*Syarat/ketentuan berlaku hub *363#.*” menunjukkan bahwa terdapat suatu persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen pada saat berlangganan.

Namun demikian, informasi persyaratan melalui “*363#” tidak konsisten dengan informasi persyaratan yang disediakan di situs resmi Telkomsel. Melalui situs resmi tersebut, persyaratan yang ada berupa:

- “1. *Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan SimPATI dan kartu AS.*
2. *Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>.*
3. *Aplikasi WhatsApp resmi dapat diunduh di <http://www.whatsapp.com/download>.*
4. *Untuk mendapatkan akses unlimited, pelanggan wajib membeli paket yang tersedia.*

5. *Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming.*
6. *Pelanggan akan dikenakan charge Rp. 5,- ketika memulai sesi baru mengakses internet melalui aplikasi Opera Mini maupun Whatsapp”*

Sedangkan yang melalui ‘*363#’, terdapat persyaratan berupa:

- “1. *Info: Dapatkan akses internet dan chatting cepat, praktis dan tanpa batas dengan paket data Opera Mini dan WhatsApp.*
2. *Info Umum : Gratis Internet hanya untuk pemakaian dengan aplikasi Opera Mini, Whatsapp dan LINE.*
3. *Ketentuan: Tidak berlaku untuk video streaming, roaming internasional, sebagai modem, dan download file lebih dari 15MB.*
4. *Pemakaian wajar: Pemakaian wajar hingga 3MB (Harian), 19MB (Mingguan), dan 80 (MB) Bulanan, selebihnya kecepatan menjadi 16Kbps.*
5. *Berlangganan: Paket akan otomatis dihentikan pada akhir periode paket.”*

Dari persyaratan yang tertera pada situs resmi Telkomsel, dinyatakan bahwa Opera Mini hanya dapat diunduh melalui situs resmi Opera Mini. Penggunaan fitur tersebut kemudian didukung dengan pembelian paket yang tidak berlaku pada saat *international roaming*. Dalam hal ini, David M. L. Tobing tidak pernah melakukan pengunduhan juga pembelian paket. Pada saat itu, ia sedang berada di luar negeri sehingga seharusnya segala sesuatu yang berhubungan dengan proses aktivasi Opera Mini tidak dapat dilangsungkan. Penyediaan informasi mengenai persyaratan seharusnya konsisten baik itu melalui media internet maupun nomor ekstensi. Adanya inkonsistensi informasi dalam kedua media dapat menghambat pemahaman konsumen atas penawaran yang ada.

- b. *“Terima kasih anda berlangganan Opera Mini Rp. 10.000/7hari.”* menunjukkan bahwa konsumen telah dibebankan biaya atas fitur Opera

Mini. Yang menjadi permasalahan adalah bahwa pada kasus ini, David M. L. Tobing tidak menerima penawaran dari Telkomsel sehingga ia tidak memiliki kesempatan untuk mempertimbangkan apakah fitur tersebut akan memberikan manfaat atau tidak untuknya. Dengan demikian, konsumen pun tidak pernah diberikan opsi untuk mengambil tindakan yang tegas, baik untuk memberikan persetujuan atau tidak.

Berlakunya asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian Indonesia dapat disimpulkan dari Pasal 1329 KUHPerdata yang menentukan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika ditentukan lain oleh undang-undang. KUHPerdata tidak memuat ketentuan yang mengharuskan maupun melarang untuk tidak mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Berlakunya asas konsensualisme memantapkan adanya kebebasan berkontrak tersebut dimana perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Tanpa adanya kesepakatan dari salah satu pihak yang membuat perjanjian maka perjanjian yang dibuat menjadi tidak sah. Orang tidak dapat dipaksa untuk memberikan kesepakatan. Adanya paksaan menunjukkan tidak adanya kata sepakat. Atas dasar tersebut, maka konsumen tidak boleh digiring menuju suatu kesepakatan dengan pembebanan biaya terlebih dahulu karena dapat dikategorikan sebagai suatu paksaan.

3. Kegagalan untuk menyediakan sarana untuk membatalkan penawaran terhadap konsumen.

Pelaku usaha dilarang untuk menghalangi pelaksanaan prosedur pembatalan yang dilakukan secara efektif. Permintaan untuk pembatalan oleh konsumen dan proses pelaksanaannya harus dihargai pelaku usaha yang bersangkutan.

Setelah mendapatkan pemberitahuan berlangganan, David M. L. Tobing kembali menerima pemberitahuan perpanjangan masa langganan yang berisi:

*“Layanan Opera Mini anda telah diperpanjang. Nikmati GRATIS Internet untuk pemakaian OperaMini selama 7 hari. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Bantuan hubungi *363#”*

Telkomsel melakukan perpanjangan fitur secara otomatis padahal ketika David M. L. Tobing mengetahui bahwa ia telah berlangganan Opera Mini, ia segera menghubungi *customer service* untuk meminta penghentian. Namun demikian, konsumen tersebut diberikan pilihan untuk menghentikan sendiri dan mengurus ke kantor pusat sedangkan pembebanan biaya tetap dilanjutkan dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011. Sebenarnya pelaku usaha dapat secara mudah dan sederhana menghentikan sendiri fitur Opera Mini tanpa harus dilakukan oleh konsumen karena pada dasarnya mereka memiliki kewajiban untuk menghindari konsumen yang menghubungi untuk membatalkan, membuat mereka menunggu untuk waktu yang tidak ditentukan, memberikan informasi yang salah tentang cara untuk membatalkan, atau salah menggambarkan alasan-alasan penundaan dalam pemrosesan permintaan konsumen untuk membatalkan.

4.2.2 Pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berbagai pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, tentunya membawa dampak buruk terhadap masyarakat konsumen, tak terkecuali praktik penawaran dengan metode *negative option* yang dilakukan oleh Telkomsel. Pelaku usaha tersebut tidak hanya melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga telah melanggar Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi beserta peraturan pelaksanaannya.

Hak dan kewajiban konsumen dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi baik dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi maupun dalam peraturan pelaksanaannya tidak diatur secara rinci sehingga konsumen berpedoman pada hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen dalam UUPK diatur dalam Pasal 4 dan juga Pasal 7 yang mengatur

mengenai kewajiban pelaku usaha, karena kewajiban pelaku usaha dapat dilihat pula sebagai hak konsumen. Hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4, pada intinya adalah setiap konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dan membayar harga yang wajar atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pasal 4 UUPK menetapkan bahwa konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun analisis pemenuhan pelanggaran unsur pada Pasal 4 meliputi:

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

Dalam penyelenggaraan telekomunikasi, pelaku usaha wajib memberikan informasi secara jelas mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti keberadaan penawaran yang dilakukan dengan metode *Negative Option*, keseluruhan biaya dari penawaran, pengalihan informasi biaya tagihan kepada pihak ketiga serta cara untuk membatalkan penawaran. Penyediaan

informasi tersebut harus dapat memberikan keterangan mengenai keberadaan dan syarat daripada penawaran tersebut serta hubungan yang berlangsung dengan pelaku usaha sehingga ada kepastian bahwa konsumen benar-benar memahami persyaratan yang ada serta. Langkah-langkah tersebut bertujuan untuk memudahkan konsumen untuk mengambil tindakan yang tegas dalam menanggapi penawaran yang dilakukan, apakah konsumen tersebut memberikan persetujuan atau tidak sehingga pelaku usaha memiliki akses untuk membebaskan biaya atas penawaran barang dan/atau jasa tersebut kepada konsumen atau tidak.

Dalam hal ini, pihak Telkomsel seringkali tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada pelanggannya mengenai jasa yang diberikan. Tanpa ada pemaparan informasi yang jelas mengenai layanan Opera Mini serta tindakan tegas dari konsumen untuk memberikan persetujuan atas penawaran tersebut, pihak Telkomsel secara otomatis membebaskan biaya kepada konsumen juga memperpanjang periode pemanfaatan jasa tersebut. Oleh karena itu, pihak Telkomsel telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (c) UUPK mengenai hak konsumen atas informasi.

- b. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Dalam penyelenggaraan telekomunikasi, hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, atau dapat berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penawaran yang telah dilakukan. Terdapat tiga instrumen yang dapat digunakan untuk mengakomodir hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya, di antaranya, pertama melalui aturan hukum tertentu dalam bentuk *hearing* secara terbuka. Kedua melalui pembentukan organisasi konsumen swadaya masyarakat dengan atau tanpa dukungan pemerintah. Ketiga, melalui pembentukan instansi perlindungan konsumen pemerintah atau semi pemerintah.¹⁴¹

Pada kasus di atas, David M. L. Tobing sudah berulang kali memberikan pengaduan dan keluhan kepada *customer service* Telkomsel bahwa ia tidak pernah melakukan permohonan untuk memakai layanan Opera Mini karena pada dasarnya ia sudah memiliki fasilitas untuk mengakses internet melalui paket *Blackberry Full Services*. Namun demikian, keluhan tersebut tidak ditanggapi oleh pihak Telkomsel karena mereka tetap membebankan biaya perpanjangan dan hanya akan diberhentikan dengan syarat konsumen yang bersangkutan harus hadir ke *outlet* Telkomsel dan melakukan permintaan pemberhentian jasa sendiri. Kewajiban pelaku usaha tidak hanya berhenti pada sekedar menerima pengaduan dan keluhan dari konsumen, tetapi juga menindaklanjutinya. David M. L. Tobing tidak melakukan yang sesuai dengan penjelasan *customer service* karena pada dasarnya konsumen tidak memiliki kewajiban untuk memberhentikan layanan tersebut jika pada awalnya memang tidak ada permintaan. Lebih lanjut, jika ia melakukan permohonan pemberhentian, maka akan menunjukkan bahwa pada awalnya ia memang menyetujui penawaran jasa tersebut. Oleh karena itu, pihak Telkomsel telah melakukan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf (d) UUPK mengenai hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

- c. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Pada Pasal 4 huruf (g) UUPK dinyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Kasus *Negative Option* ini mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan haknya untuk mendapatkan perlakuan atau pelayanan secara benar dan jujur dari pelaku usaha. Hal ini dikarenakan penyelenggara jasa telekomunikasi tersebut telah melakukan praktik penawaran dengan metode *Negative Option*, mendapatkan pengaduan dan keluhan dari konsumen yang bersangkutan tetapi tetap tidak menindaklanjuti keluhan tersebut yang

¹⁴¹ Sudaryatmo, *Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001), hal. 8-9.

menyebabkan konsumen dikenakan biaya atas penggunaan suatu barang dan/atau jasa tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu selama beberapa periode waktu tertentu.

4.2.3 Pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Peraturan Pelaksanaanya

Selain melanggar beberapa pasal dalam UUPK, PT. Telekomunikasi Seluler juga telah melanggar Undang-Undang No, 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Berkaitan dengan, ketentuan yang sama juga diberikan oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi bahwa tidak dibenarkan adanya pembebanan sepihak oleh penyelenggara jasa telekomunikasi kepada pengguna jasa telekomunikasi atas biala penggunaan fitur berbayar tanpa pemberitahuan dan persetujuannya terlebih dahulu. Lebih lanjut pada Pasal 2 ayat (2) dinyatakan bahwa dalam hal penyelenggara telekomunikasi yang menyelenggarakan jasa teleponi dasar menyediakan dan menawarkan fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai fitur berbayar wajib memberikan informasi lengkap dan jelas tentang jenis, manfaat, maupun tarif kepada Pelanggan. Selanjutnya juga diatur bahwa penyelenggara telekomunikasi wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dan atau dengan layanan pesan singkat (*Short Message Service*) dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.¹⁴²

Dalam hal ini, memang pihak Telkomsel sudah memberikan informasi mengenai tarif daripada layanan fitur Opera Mini tersebut kepada konsumen tetapi mereka tidak memberikan informasi mengenai jenis dan manfaat daripada penawaran yang dilakukan tersebut. Terlebih lagi, pihak Telkomsel sudah terlebih dahulu mengaktifkan serta membebankan biaya kepada konsumen tanpa adanya tindakan tegas dari konsumen yang menyatakan bahwa ia memberikan persetujuan untuk layanan tersebut baik itu persetujuan secara tertulis atau dengan layanan pesan singkat (*Short Message Sevice*). Dengan demikian, pihak Telkomsel telah melakukan pelanggaran terhadap ketentuan pasal Pasal 2 ayat (2)

¹⁴² Indonesia (3), *op.cit.*, Pasal 2 ayat (3).

dan ayat (3) mengenai kewajiban pelaku usaha untuk terlebih dahulu menginformasikan secara lengkap kepada konsumen mengenai layanan serta kewajiban untuk mendapatkan persetujuan terlebih dahulu.

4.3 Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Pelanggaran yang dilakukan Pelaku Usaha

4.3.1 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, tentunya perlu mendapatkan perlindungan hukum. Terkait dengan masalah penyelesaian ganti rugi yang dialami konsumen, maka UUPK mengatur bahwa setiap konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha.¹⁴³ Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut apat berupa:

- a. pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara; atau
- b. perawatan kesehatan da/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁴⁴

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.¹⁴⁵ Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.¹⁴⁶ Namun, ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan

¹⁴³ Indonesia (2), *op.cit.*, Pasal 4 huruf h.

¹⁴⁴ *Ibid.*, Pasal 19.

¹⁴⁵ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (3).

¹⁴⁶ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (4).

kesalahan konsumen.¹⁴⁷ Apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat.¹⁴⁸

4.4.2 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Telekomunikasi

Selain diatur oleh UUPK, perlindungan hukum bagi konsumen juga diatur oleh Undang-Undang Telekomunikasi yang memiliki lingkup khusus terhadap konsumen jasa telekomunikasi di Indonesia. Pengaturan mengenai penyelenggaraan jasa telekomunikasi secara khusus pada fitur berbayar saat ini tunduk pada Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, Keputusan Menteri No. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen dapat dilihat dari hak-hak konsumen yang diatur oleh Undang-Undang Telekomunikasi. Pada Pasal 15 UU Telekomunikasi, diatur bahwa atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka piha-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Dapat dilihat bahwa apabila konsumen dirugikan oleh pihak penyelenggara jasa telekomunikasi sebagai pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan tuntutan kepada pelaku usaha. Pihak pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, kecuali pihak pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya.¹⁴⁹

4.5 Penyelesaian Sengketa

¹⁴⁷ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (5).

¹⁴⁸ *Ibid.*, Pasal 23.

¹⁴⁹ Indonesia (1), *op.cit.*, Pasal 15 ayat (2).

Dalam setiap proses penyelesaian sengketa dan ganti rugi, pada umumnya selalu diupayakan untuk menyelesaikannya secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai maksudnya adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan. Dalam prakteknya, penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan secara damai, sulit untuk dilakukan. Untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, maka dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur secara khusus mengenai masalah penyelesaian sengketa pada Bab X, dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48.

Konsumen diberikan alternatif penyelesaian sengketa, dimana penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 45 UUPK). Berikut adalah penjelasan mengenai penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui BPSK. Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang diantaranya meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha.

2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh

para pihak yang bersengketa.¹⁵⁰ Jadi, dapat dikatakan bahwa, penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini hanya dapat dilakukan jika:

- a. para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵¹

4.6 Sanksi

Ketentuan sanksi dalam UUPK mencantumkan tiga jenis sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sanksi tersebut adalah sanksi administrasi, sanksi pidana dan sanksi tambahan.

1. Sanksi administrasi terdapat dalam Pasal 60 UUPK. Yang memberikan sanksi ini adalah pihak (BPSK). BPSK berwenang menjatuhkan denda sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Ganti rugi yang dilakukan berupa pengembalian uang kepada pihak yang dirugikan.
2. Sanksi pidana. Sanksi pidana pokok terhadap pelaku usaha diatur dalam Pasal 62 UUPK, yang berupa pidana penjara dan juga pidana denda. Dalam Pasal 62 UUPK mencantumkan sanksi pidananya adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).
3. Sanksi pidana tambahan. Selain sanksi pidana pokok, pada Pasal 63 UUPK dicantumkan sanksi pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usaha. Pelanggaran dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi dapat diberikan pidana tambahan berupa penghentian kegiatan tersebut atau pencabutan izin usaha dalam penyediaan jasa telekomunikasi tersebut.

¹⁵⁰ *Ibid.*, Pasal 45 ayat (4).

¹⁵¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*, hal. 65.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan, ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis sebagai berikut.

1. *Negative Option* mengacu pada suatu metode penawaran barang dan/atau jasa dimana pelaku usaha menafsirkan kegagalan konsumen untuk mengambil tindakan tegas, baik untuk menolak suatu penawaran atau membatalkan suatu perjanjian, sebagai suatu bentuk persetujuan untuk membebaskan biaya atas barang dan/atau jasa kepada konsumen. Metode penawaran tersebut selain memberikan manfaat bagi konsumen juga dapat memberikan perangkap. Aspek-aspek yang menjadi permasalahan dalam metode tersebut dapat dituangkan dalam tiga kategori luas sebagai berikut yaitu kegagalan untuk memberikan informasi yang cukup mengenai persyaratan yang ada dalam penawaran tersebut, kegagalan untuk mendapatkan persetujuan konsumen sebelum membebaskan biaya atas barang dan/atau jasa serta kegagalan untuk menyediakan sarana untuk membatalkan penawaran terhadap konsumen. Metode tersebut dapat mengakibatkan kerugian finansial yang cukup signifikan terhadap konsumen apabila tidak dilengkapi dengan informasi yang jelas sehingga terjadi pembebanan biaya atas barang dan/atau jasa tanpa persetujuan dari konsumen.
2. Di Indonesia belum ada peraturan perundang-undangan secara khusus terkait *Negative Option* sedangkan dalam praktiknya sudah banyak terjadi dan menjadi perhatian khususnya dalam penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia. Hak dan kewajiban konsumen dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi, baik dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi maupun dalam peraturan pelaksana, tidak diatur secara rinci sehingga belum cukup mengakomodir hak-hak dari konsumen jasa telekomunikasi secara umum. Hak-hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Telekomunikasi diantaranya adalah hak atas kenyamanan,

hak atas privasi, hak untuk memilih dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Dengan demikian, konsumen berpedoman pada hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Pada kasus David M. L. Tobing melawan Telkomsel, penawaran yang dilakukan merupakan suatu bentuk *Negative Option* (dengan skema tipe III) karena pada dasarnya pelaku usaha gagal untuk memenuhi persyaratan diterapkannya *Negative Option* yaitu penyediaan informasi yang cukup mengenai jasa Opera Mini, persetujuan dari konsumen sebelum melakukan pembebanan biaya serta penyediaan sarana untuk membatalkan penawaran tersebut. Bentuk perlindungan yang diberikan terhadap konsumen jasa telekomunikasi pada kasus *Negative Option* David M. L. Tobing melawan Telkomsel pada dasarnya diwujudkan melalui penghargaan terhadap hak konsumen serta melalui kewajiban pelaku usaha. Bentuk kewajiban pelaku usaha telekomunikasi di dalam Undang-Undang Telekomunikasi diantaranya adalah kewajiban ganti kerugian, kewajiban pemberian persamaan fasilitas kepada konsumen jasa telekomunikasi, kewajiban dalam memberikan informasi, kewajiban dalam memberikan kebebasan memilih kepada konsumen jasa telekomunikasi. Setiap konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk dapat menuntut ganti rugi pada pelaku usaha. Lebih lanjut, pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yang ditimbulkan. Dengan demikian, konsumen yang menderita kerugian oleh karena adanya *Negative Option* dapat diakomodir melalui ketentuan tersebut.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat penulis kemukakan adalah:

1. Pemerintah seharusnya membentuk suatu peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai *Negative Option* secara khusus karena penawaran dengan metode *Negative Option* tersebut merupakan hal yang memiliki

berbagai permasalahan tetapi sudah lama diterapkan dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Oleh karena perihal *Negative Option* masih belum memiliki pengaturan secara tersendiri, maka Pemerintah harus melakukan pemeriksaan, pengawasan dan pengendalian dalam penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk menghindari pelaku usaha secara bebas mengikat konsumen untuk menerima penawaran tersebut tanpa persetujuan terlebih dahulu dan melakukan pembebanan biaya. Sehubungan dengan hal itu, perlu diperjelas fungsi lembaga-lembaga konsumen serta meningkatkan kinerjanya sehingga pelanggaran yang terjadi dapat ditindak dengan tegas.

2. Pihak pelaku usaha yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi wajib menyediakan informasi kepada pihak konsumen dengan sejelas-jelasnya dan sejujur-jujurnya mengenai jasa telekomunikasi yang diberikan, termasuk masalah keamanan serta risiko-risiko yang mungkin terjadi. Peran pelaku usaha merupakan hal yang sangat penting sebagai tahap awal dalam mencegah adanya pelanggaran hak-hak konsumen salah satunya adalah dengan memperoleh terlebih dahulu persetujuan konsumen atas suatu penawaran dan tidak secara langsung membebaskan biaya atasnya.
3. Masyarakat sebagai konsumen harus diberdayakan dan memahami hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen karena dengan segala perkembangan yang ada, inisiatif konsumen untuk berhati-hati dalam hal terjadi suatu penawaran menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipungkiri. Oleh karena itu, perihal perlindungan konsumen perlu disosialisasikan kepada masyarakat baik melalui media cetak dan elektronik maupun penyuluhan sehingga masyarakat dapat menyadari hak-haknya dan dapat mengambil upaya hukum yang diperlukan apabila hak-haknya dilanggar. Lebih lanjut, masyarakat sebaiknya membaca terlebih dahulu dan bersikap responsif aktif dalam pelaporan pelanggaran masalah konsumen.

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum*. Cet. 1. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Badruzaman, Mariam Darus et. al. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2001.
- Djojodirjo, M. A. Moegni, *Perbuatan Melawan hukum*. Cet. 2. Jakarta: Pradnya Paramita, 1982.
- Fuady, Munir. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Cet. 2. Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya, 2005.
- Harahap, M. Yahya. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Penerbit Alumni, 1996.
- Makarim, Edmon. *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*. Jakarta PT. RajaGrafindo Persada, 2005.
- Mamudji, Sri et. al. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2000.
- _____. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cet. 1. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Patrik, Purwahid. *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir Dari Perjanjian dan Undang-Undang)*. Bandung: Mandar Maju, 1994.

Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, 2000.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986.

Susanto, Happy. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.

Wahyuni, Endang Sri. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Cet. 3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. *Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Cet. 1. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia. *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi*. Permenkominfo No. 10/PER/M.KOMINFO/3/2007.

Indonesia. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999. LN No. 42 Tahun 1999. TLN No. 3821.

Indonesia. *Undang-Undang Telekomunikasi*. UU No. 36 Tahun 1999. LN No. 154 Tahun 1999. TLN No. 3881.

MAKALAH DAN JURNAL

Federal Trade Commission. *Negative Options: A Report by the Staff of the FTC's Division of Enforcement*. January, 2009.

Lamont, Dennis D. "Negative Option Offers in Consumer Service Contracts: A Principled Reconciliation of Commerce and Consumer Protection." *UCLA Law Review* 42. June, 1995.

Palenewen, Chandra Ernaldo. *Perbuatan Melawan Hukum Notaris dalam Akta Pengikatan Jual Beli (APJB) dengan Blanko Kosong (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 211 K/Pdt/2006)*.

Setiawan, Bambang. *Meningkatkan Citra Konsumen Indonesia yang Berkualitas*. Dibawakan pada Temu Wicara Nasional Perlindungan Konsumen Kerja Sama Universitas Gadjah Mada-Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri/Departemen Perdagangan Republik Indonesia, Yogyakarta 1991.

Spriggs, Mark T. and John R. Nevin. "Negative Option Selling Plans: Current Forms Versus Existing Regulations." *Journal of Public Policy & Marketing Vol. 15, No. 2*. American Marketing Association, 1996.

INTERNET

Electronic Communication Act 2000, ch. 7.
<http://www.legislation.hms.gov.uk/acts/acts200/20000007.htm>

Lubis, Sofyan. "Quo Vadis Perlindungan Konsumen". 18 November 2011.
<http://www.kantorhukumlhs.com/details_artikel_hukumphp?id=12>



MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR: 10/PER/M. KOMINFO/3/2007
TENTANG
PENGUNAAN FITUR BERBAYAR JASA TELEKOMUNIKASI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa sebagai bentuk perlindungan konsumen tidak dibenarkan adanya pembebanan sepihak oleh operator kepada pengguna jasa telekomunikasi atas biaya penggunaan fitur berbayar tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari pelanggan;
- b. bahwa dalam rangka perlindungan konsumen dengan menjamin hak-hak konsumen untuk mendapatkan pilihan layanan jasa telekomunikasi sesuai nilai kondisi yang ditawarkan dan mendapatkan informasi yang jelas, benar, jujur dan tidak diskriminatif, guna membangun industri telekomunikasi yang sehat berkesinambungan;
- c. bahwa sehubungan dengan huruf a dan b di atas, dipandang perlu diatur lebih lanjut ketentuan tentang Penggunaan Fitur berbayar Jasa Telekomunikasi dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2005;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 29 Tahun 2004;
7. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 Tahun 2004;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/P/M.Kominfo/4/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 03/P/M.Kominfo/5/2005 tentang Penyesuaian Kata Sabutan pada Beberapa Keputusan/Peraturan Menteri Perhubungan yang Mengatur Materi Muatan Khusus di Bidang Pos dan Telekomunikasi.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG PENGGUNAAN FITUR BERBAYAR JASA TELEKOMUNIKASI**

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan atau penerimaan dari setiap Informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.
2. Penyelenggara Telekomunikasi adalah penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi.
3. Pelanggan adalah Perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak.
4. Fitur adalah fasilitas layanan tambahan yang diberikan oleh Penyelenggara Telekomunikasi;
5. Fitur Berbayar adalah fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan;

BAB II
F ITUR LAYANAN TELEPONI DASAR
Pasal 2

- (1) Penyelenggara telekomunikasi yang menyelenggarakan jasa teleponi dasar dapat menyediakan jenis Fitur antara lain termasuk namun tidak terbatas pada :
 - a. Kotak Suara (voice Mail box);
 - b. Penerusan Panggilan(call forwarding);
 - c. Antrian Panggilan (call waiting) ;
 - d. Panggilan Tiga Pihak (Conference Call);
 - e. Nada Sambung Personal (RingBack Tone);
 - f. Informasi Detail Tagihan Jasa Telekomunikasi.
- (2) Dalam hal Penyelenggara Telekomunikasi yang menyelenggarakan jasa teleponi dasar menyediakan dan menawarkan fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai fitur berbayar wajib memberikan informasi lengkap dan jelas tentang jenis, manfaat, maupun tarif kepada Pelanggan.
- (3) Penyelenggara telekomunikasi wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dan atau dengan layanan pesan singkat (Short Message Service /SMS),dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.

BAB III
SANKSI
Pasal 3

Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan Ayat (3) dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 4

- (3) Penyelenggara Telekomunikasi yang menyelenggarakan teleponi dasar dan telah menyediakan layanan fitur berbayar wajib :
 - a. menghentikan layanan fitur berbayar yang belum diinformasikan kepada Pelanggan atau belum mendapatkan persetujuan dari Pelanggan, paling lambat dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini.
 - b. menyampaikan kepada Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) jenis-jenis fitur berbayar, manfaat, dan tarif yang ditawarkan kepada Pelanggan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara Telekomunikasi yang menyelenggarakan teleponi dasar menghentikan layanan fitur berbayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat membuka kembali layanan fitur berbayar setelah memberikan informasi dan mendapatkan persetujuan dari Pelanggan.

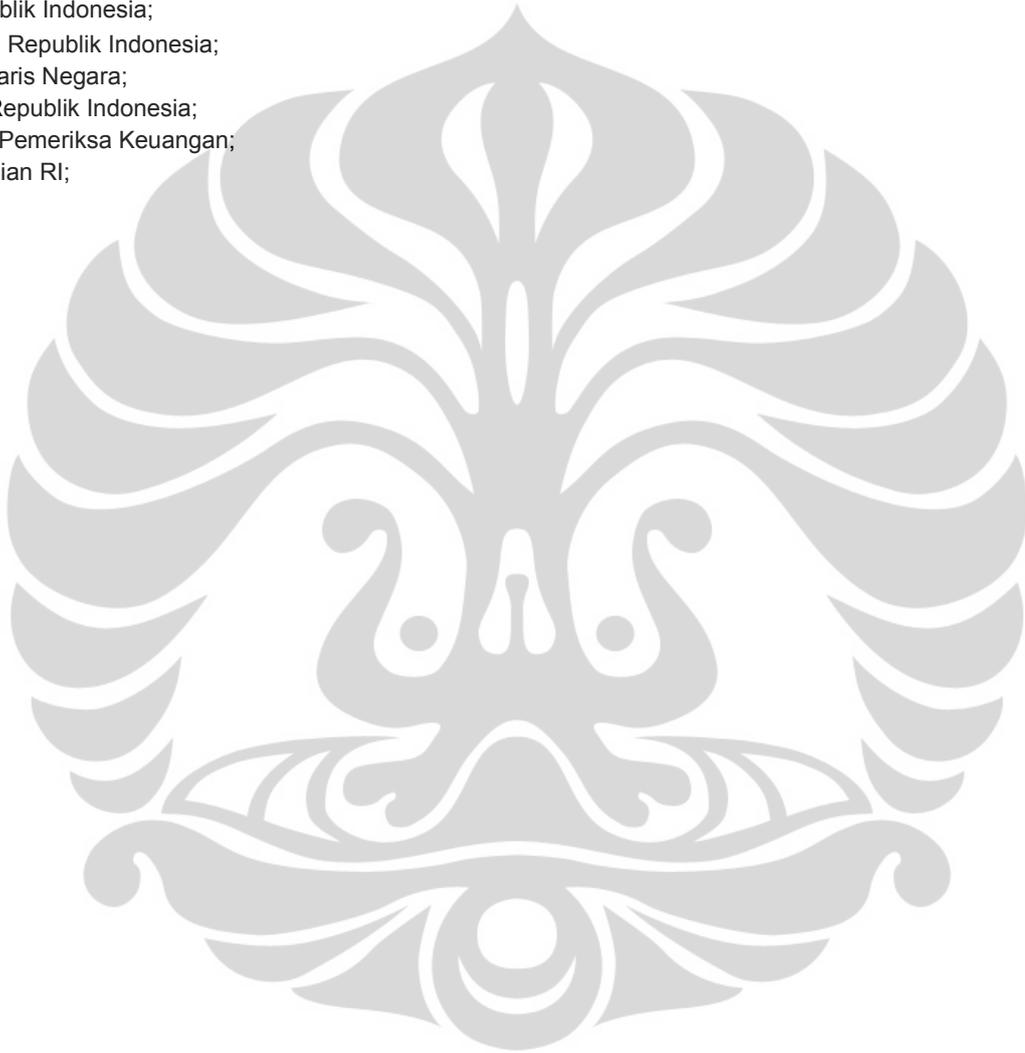
Pasal 5

Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, maka Peraturan Menteri Nomor : 24/MKOMINFO/10/2005 tentang Penggunaan fitur berbayar jasa telekomunikasi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di : JAKARTA
Pada tanggal : 27 MARET 2007
**MENTERI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA,
REPUBLIK INDONESIA**
ttd
SOFYAN A. DJALIL

SALINAN Peraturan Menteri ini disampaikan Kepada Yth:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Menteri Sekretaris Negara;
4. Jaksa Agung Republik Indonesia;
5. Kepala Badan Pemeriksa Keuangan;
6. Kepala Kepolisian RI;
7. KPPU;
8. YLKI.



Jakarta, 12 September 2011

Kepada Yang Terhormat.

KETUA PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN

Jalan Ampera Raya No. 133

Jakarta Selatan

Perihal : **Gugatan Perbuatan Melawan Hukum**

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, David M. L. Tobing, S.H., M.Kn., Pekerjaan Advokat, beralamat di Jalan Penegak No. 6, Rukun Tetangga 10, Rukun Warga 02, Kelurahan Palmeriam, Kecamatan Matraman, Jakarta Timur, selanjutnya disebut sebagai Penggugat.

Dengan ini mengajukan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum terhadap:

PT TELEKOMUNIKASI SELULER ("TELKOMSEL"), beralamat di Wisma Mulia Lt. Mezzanine, Jalan Jenderal Gatot Subroto, Nomor 42, Jakarta 12710, selanjutnya disebut sebagai "Tergugat".

Adapun dasar mengajukan gugatan ini diuraikan sebagai berikut:

I. TENTANG KEDUDUKAN HUKUM PENGGUGAT

1. Bahwa Penggugat adalah Pelanggan jasa layanan komunikasi telepon seluler *kartuHALO* dengan nomor pelanggan +62 812 9899989 yang merupakan fasilitas berlangganan milik Tergugat dengan status pelanggan Pasca Bayar sejak tahun 2002;
2. Bahwa sejak tahun 2009, Penggugat juga berlangganan fasilitas layanan Blackberry Unlimited dari Tergugat dimana dengan layanan tersebut Penggugat dapat menggunakan berbagai layanan Blackberry sepuasnya.

II. TENTANG KEDUDUKAN HUKUM TERGUGAT

3. Bahwa tergugat merupakan badan usaha yang melakukan penyelenggaraan layanan telekomunikasi di wilayah hukum Republik Indonesia sesuai dengan pasal 1 angka (12) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyebutkan:

"Penyelenggara telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi"

III. TERGUGAT MELAKUKAN PENAWARAN, PENGIKATAN PERJANJIAN DAN PERPANJANGAN FASILITAS LAYANAN TAMBAHAN OPERA MINI KEPADA PENGGUGAT SECARA SEPIHAK DAN TANPA HAK

4. Bahwa pada hari Sabtu tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33, Penggugat telah menerima SMS (Short Message Service) dari Tergugat yang berisi:

*“Terimakasih anda berlangganan Opera Mini Rp. 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>.”*

5. Bahwa pada bulan Agustus 2011, Tergugat mengirimkan informasi biaya tagihan penggunaan *kartuHALO* yang digunakan oleh Penggugat untuk periode pembayaran tanggal 10 Agustus 2011 s/d 20 Agustus 2011, yang antara lain berisi rincian penggunaan biaya untuk fasilitas Opera Mini sebagai berikut:

Tanggal	Lokasi Percakapan	Nomor Tujuan	Durasi	Biaya
16/07/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
23/07/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
30/07/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00

6. Bahwa pada bulan September 2011, Tergugat mengirimkan informasi biaya tagihan penggunaan *kartuHALO* yang digunakan oleh Penggugat untuk periode pembayaran tanggal 10 September 2011 s/d 20 September 2011, yang antara lain berisi rincian penggunaan biaya untuk fasilitas Opera Mini sebagai berikut:

Tanggal	Lokasi Percakapan	Nomor Tujuan	Durasi	Biaya
6/08/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
13/08/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
20/08/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
27/08/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
3/09/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00

7. Bahwa pada hari Sabtu tanggal 10 September 2011, Pukul 00.06, Penggugat masih menerima SMS (Short Message Service) dari Tergugat yang berisi:

*“Layanan OperaMini anda telah diperpanjang. Nikmati GRATIS internet untuk pemakaian OperaMini selama 7 hari. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Bantuan hubungi *363#”*

Bahwa dengan diterimanya SMS tersebut, Tergugat kembali mengenakan biaya Rp10.000.- (sepuluh ribu Rupiah) kepada Penggugat.

8. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/services/layanan-favorite/4371-Opera-Mini.html> menjelaskan bahwa fasilitas Opera Mini dilakukan secara paket yang selanjutnya dijabarkan sebagai berikut:

Paket Opera Mini	Tarif	Keyword	Menu
Harian	Rp. 2000 / hari	Ketik OP1 kirim ke 3636	*363#
Mingguan	Rp. 10.000 / 7 hari	Ketik OP7 kirim ke 3636	*363#
Bulanan	Rp. 30.000 / 30 hari	Ketik OP30 kirim ke 3636	*363#

9. Bahwa Tergugat telah melakukan penawaran dan pengikatan sepihak dan tanpa hak atas penggunaan fasilitas Opera Mini untuk Paket Opera Mini Mingguan dengan dikenakan tagihan **Rp10.000,00** (sepuluh ribu Rupiah) dan diperpanjang secara otomatis tanpa sepengetahuan dan persetujuan Penggugat:

IV. PERBUATAN MELAWAN HUKUM TERGUGAT

10. Bahwa sebagaimana berlaku dalam Yurisprudensi sejak Putusan *Hoge Raad 1919 Arrest* 31 Januari 1919, mengenai Perbuatan Melawan Hukum yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata dan masih berlaku hingga saat ini, **maka Perbuatan Melawan Hukum merupakan perbuatan tidak saja melanggar undang-undang negara, tetapi juga termasuk pada asas kesusilaan, kepatutan dan perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku, melanggar hak orang lain yang berlaku, melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat atau bertentangan dengan kesusilaan, dan perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain:**
11. Bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana ketentuan pasal 1365 KUH Perdata yang berisi:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut”

A. TERGUGAT TELAH MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DENGAN MELANGGAR HAK SUBYEKTIF PENGGUGAT SEBAGAI PELANGGAN

12. Bahwa Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai pelanggan:

13. Bahwa terkait dengan persetujuan pelanggan diatur dalam Pasal 1 butir (4) dan butir (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

Pasal 1

“Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

- 4) Fitur adalah fasilitas layanan tambahan yang diberikan oleh Penyelenggara Telekomunikasi;*
- 5) Fitur berbayar adalah fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan.”*

14. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Telkomsel dengan alamat <http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>, dijelaskan bahwa:

SYARAT DAN KETENTUAN

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan KartuHALO, SimPATI, dan Kartu AS.
2. Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>.
3. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia.
4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai.
5. Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming.

Dalam Syarat dan Ketentuan tersebut dijelaskan bahwa “Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia”. Dalam hal ini, Penggugat tidak pernah melakukan pembelian terhadap paket Opera Mini *a quo*.

15. Bahwa Penggugat tidak dapat menggunakan fasilitas layanan Opera Mini karena perangkat telepon seluler Blackberry milik Penggugat tidak didukung dengan perangkat lunak dalam bentuk Opera Mini. Hal ini dikarenakan Penggugat tidak pernah mengunduh atau melakukan pembelian layanan fasilitas Paket Opera Mini dalam bentuk apapun;
16. Bahwa Penggugat tidak memerlukan fasilitas layanan tambahan berupa Paket Opera Mini *a quo* dikarenakan Penggugat telah menggunakan fasilitas layanan Blackberry Unlimited yang di dalamnya telah disediakan fasilitas yang sejenis dengan fasilitas layanan Opera Mini;
17. Bahwa dengan menggunakan fasilitas layanan Blackberry Unlimited, Penggugat sudah dapat menggunakan layanan BBM, Facebook, Twitter, Browsing, Push Email dan berbagai layanan Blackberry lain sepuasnya, sehingga Penggugat tidak memerlukan fasilitas layanan Paket Opera Mini Mingguan;

18. Bahwa dengan demikian, Penggugat tidak pernah mengajukan permintaan untuk berlangganan fasilitas layanan Opera Mini. Hal tersebut membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan penawaran dan pengikatan secara sepihak dan tanpa hak;

B. TERGUGAT TELAH MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUMNYA

19. Bahwa Tergugat juga telah membuat syarat-syarat yang memaksa Penggugat yaitu dengan mencantumkan kalimat “*untuk stop ketik OP OFF ke 3636*”;
20. Bahwa seharusnya Penggugat tidak dibebankan untuk mengirimkan SMS berupa permintaan menolak atau berhenti berlangganan karena Penggugat sama sekali dari awal tidak menghendaki fasilitas layanan tambahan tersebut;
21. Bahwa mencantumkan “*kewajiban*” bagi Penggugat untuk mengirimkan/membalas SMS agar menolak atau berhenti berlangganan juga sering dilakukan Tergugat kepada Pelanggan lain yaitu dengan menggunakan kata “*unreg*” dan “*off*”;
22. Bahwa kata-kata “*unreg*” dan “*off*” untuk berhenti berlangganan adalah bentuk metode penawaran yang dikenal dengan metode “*Negative Option*” (kategori transaksi komersial yang mana pelanggan yang ditawarkan sebuah penawaran oleh produsen harus memberikan konfirmasi baik untuk menolak tawaran atau membatalkan perjanjian, apabila tidak ada konfirmasi tersebut, maka pelanggan dianggap menerima penawaran tersebut secara sepihak oleh produsen);
23. Bahwa metode penawaran dengan “*Negative Option*” adalah bentuk perbuatan melawan hukum yang melanggar hak subyektif Penggugat sebagai Pelanggan;
24. Bahwa Tergugat melanggar kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 2 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

“(3) Penyelenggara telekomunikasi wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dan atau dengan layanan pesan singkat (Short Message Service/SMS), dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.”

25. Bahwa Tergugat telah sengaja dan tanpa hak melakukan perpanjangan fasilitas layanan tambahan dan pembebanan sepihak kepada Penggugat sebagai pelanggan jasa telekomunikasi atas biaya penggunaan fasilitas layanan tambahan tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari Penggugat terlebih dahulu.

V. TINDAKAN TERGUGAT TELAH MENYEBABKAN KERUGIAN BAGI PENGGUGAT

26. Bahwa akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat sebagaimana yang telah diuraikan di atas, Penggugat telah menderita kerugian materil sebesar Rp90.000,- (sembilan puluh ribu Rupiah) yang akan diuraikan sebagai berikut:

Periode per paket = seminggu (7 hari)	Biaya per periode
16/07/2011 – 23/07/2011	Rp10.000,00
23/07/2011 – 30/07/2011	Rp10.000,00
30/07/2011 – 6/08/2011	Rp10.000,00
6/08/2011 – 13/08/2011	Rp10.000,00
13/08/2011 – 20/08/2011	Rp10.000,00
20/08/2011 – 27/08/2011	Rp10.000,00
27/08/2011 – 3/09/2011	Rp10.000,00
3/09/2011 – 10/09/2011	Rp10.000,00
10/09/2011 – 17/09/2011	Rp10.000,00
JUMLAH	Rp90.000,00

27. Bahwa kerugian Penggugat tersebut akan terus bertambah sebagai akibat dari perpanjangan fasilitas layanan tambahan yang dilakukan secara sepihak dan tanpa hak oleh Tergugat, sehingga mengakibatkan kerugian imateril yang jika dinilai dengan uang jumlahnya tidak kurang dari Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah);
28. Bahwa perbuatan melawan hukum yang dilakukan Tergugat apabila diteruskan dan tidak dilarang dengan segera akan menimbulkan kerugian kepada Penggugat serta ketidakpastian hukum dalam layanan telekomunikasi, sehingga haruslah dihentikan dengan segera melalui putusan provisi;
29. Bahwa oleh karena Gugatan Penggugat didasarkan kepada bukti-bukti yang akurat, dengan berpedoman kepada ketentuan Pasal 180 (1) HIR maka Penggugat mohon kepada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan menyatakan putusan dalam perkara ini dapat dijalankan terlebih dahulu walaupun ada verzet, banding, kasasi (*uitvoerbaar bij voorraad*).

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, Penggugat mohon agar Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang memeriksa dan mengadili perkara *a quo* agar kiranya memberikan putusan dengan amar putusan sebagai berikut:

DALAM PROVISI

Menghukum Tergugat untuk menghentikan fasilitas layanan tambahan Opera Mini yang dibebankan kepada Penggugat secara sepihak dan tidak melakukan penagihan lanjutan atas fasilitas layanan tambahan Opera Mini;

Ms.

DALAM POKOK PERKARA

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;
3. Menyatakan perbuatan Tergugat yang menawarkan, mengikat secara sepihak, dan melakukan perpanjangan fasilitas layanan tambahan Opera Mini secara otomatis serta melakukan penagihan dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 batal demi hukum dan tidak mengikat secara hukum;
4. Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Pelanggan;
5. Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode "Negative Option" yang membebankan pelanggan melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan;
6. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian materil kepada Penggugat sebesar Rp90.000,00 (sembilan puluh ribu Rupiah);
7. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian imateril kepada Penggugat sebesar Rp10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah);
8. Menyatakan putusan ini dapat di jalankan terlebih dahulu meskipun ada bantahan, banding, kasasi dan upaya hukum lainnya (*uit voorbaar bij voorrad*);
9. Menghukum Tergugat untuk membayar seluruh biaya perkara.

Atau apabila Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

Hormat Saya,



David M. L. Tobing, S.H., M.Kn.

JAWABAN

TERGUGAT/PT TELKOMSEL

**DALAM PERKARA GUGATAN PERDATA NOMOR
485/PDT.G/2011/PN.JKT.SEL
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN**

ANTARA:

DAVID M.L. TOBING, S.H., M.KN. PENGGUGAT

MELAWAN

PT TELEKOMUNIKASI SELULAR TERGUGAT

DAFTAR ISI

A. DALAM EKSEPSI

- I. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA KARENA PENGGUGAT TELAH MELANGGAR HUKUM ACARA YAITU TELAH MENGGABUNGAN GUGATAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN GUGATAN WANPRESTASI DALAM SATU GUGATAN2
- II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KABUR (*OBSCUUR LIBEL*)3
- III. GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KURANG PIHAK (*PLURIUM LITIS CONSORTIUM*) SEHINGGA GUGATAN TERSEBUT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA6

B. DALAM POKOK PERKARA

- I. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT TIDAK PERNAH MEMINTA LAYANAN OPERA MINI DIHENTIKAN7
- II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT MELANGGAR AZAS ITIKAD BAIK DALAM PERKARA *AQUO* 10
- III. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA TERGUGAT DALAM MENJALANKAN USAHANYA SELALU MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN 12

IV.	TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM SEHINGGA GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK.....	12
V.	GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUH PERDATA	15
VI.	TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (<i>UITVERBAR BIJ VOORAD</i>) DARI PENGGUGAT HARUS DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU	16



Equity Tower 11Floor
Sudirman Central Business District
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta Selatan 12190 - Indonesia

T. +62 21 515 0350
F. +62 21 515 0351
www.ignatiusandy.com

Jakarta, 17 November 2011

Kepada Yth.:

Majelis Hakim Dalam Perkara

No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel

Di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan

Jalan Ampera Raya No. 133

Jakarta Selatan

Kami yang bertanda tangan di bawah ini **Ignatius Andy, S.H., Santi Purnamasari, S.H., Harvardy M. Iqbal, S.H., M.H. dan Rando Purba, S.H.**, para Advokat dari kantor hukum **IGNATIUS ANDY LAW OFFICES**, yang beralamat di Equity Tower 11 floor, Sudirman Central Business District, Jakarta 12190, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama:

PT TELEKOMUNIKASI SELULAR, suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia, yang beralamat di Wisma Mulia Lt. Mezzanine – 19 Jl. Gatot Subroto No. 42, Jakarta 12710 (selanjutnya disebut sebagai "**Tergugat**") berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 12 Oktober 2011 (surat kuasa asli telah disampaikan kepada Majelis Hakim).

Tergugat dengan ini mengajukan Jawaban terhadap Gugatan yang diajukan oleh David M.L. Tobing, S.H., M.Kn. (selanjutnya disebut "**Penggugat**"), yang terdaftar di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dalam perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel tanggal 12 September 2011.

Tergugat secara **tegas menolak seluruh dalil** dalam Gugatan Peggugat, kecuali yang diakui secara tegas dalam Jawaban ini. Jawaban Tergugat secara lengkap adalah sebagai berikut:

A. DALAM EKSEPSI

1. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITANYAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA KARENA PENGGUGAT TELAH MELANGGAR HUKUM ACARA YAITU TELAH MENGGABUNGGAN GUGATAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN GUGATAN WANPRESTASI DALAM SATU GUGATAN

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat untuk tidak menerima gugatan Penggugat karena Penggugat menggabungkan jenis gugatan Perbuatan Melawan Hukum ("gugatan PMH") dan gugatan wanprestasi dalam perkara ini. Hal ini tidak dapat dibenarkan karena Penggugat melanggar tertib hukum acara yang berlaku.
2. Penggugat dalam posita dan petitum gugatannya mendalilkan bahwa gugatan *aquo* adalah gugatan PMH, sebagai berikut:

Butir 11 halaman 3 gugatan:

"bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana ketentuan pasal 1365 KUH Perdata..."

Butir 2 Petitum gugatan:

"Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;"

3. Namun demikian, kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa perkara *aquo* pada dasarnya timbul dari hubungan keperdataan antara Penggugat sebagai pelanggan (melalui pendaftaran) dan Tergugat sebagai penyedia jasa layanan telekomunikasi. Dengan demikian, gugatan Penggugat timbul berdasarkan suatu perjanjian antara Penggugat dan Tergugat sebagai operator.
4. Penggugat juga mengakui bahwa perkara *aquo* timbul dari hubungan keperdataan berdasarkan perjanjian yang kami kutip sebagai berikut:

Butir 1 halaman 1 gugatan:

"Bahwa Penggugat adalah Pelanggan jasa layanan komunikasi telepon seluler kartuHALO dengan nomor pelanggan +62 812 9899989 yang merupakan fasilitas berlangganan milik Tergugat dengan status pelanggan Pasca Bayar sejak tahun 2002;"

Butir 2 halaman 1 gugatan:

*"Bahwa sejak tahun 2009, Penggugat juga **berlangganan** fasilitas layanan Blackberry Unlimited dari Tergugat dimana dengan layanan tersebut Penggugat dapat menggunakan berbagai layanan Blackberry sepuasnya."*

Gugatan yang didasarkan pada perjanjian adalah gugatan wanprestasi dan bukan gugatan PMH.

5. Dengan demikian, Penggugat telah mencampuradukan gugatan PMH dan gugatan wanprestasi dalam perkara *aquo*.
6. Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung secara konsisten melarang penggabungan atau mencampuradukan gugatan PMH dan gugatan wanprestasi ini, antara lain sebagai berikut:

Putusan Mahkamah Agung RI No. 1875 K/Pdt/1984 tanggal 24 April 1986:

*"**Penggabungan** gugatan perbuatan melawan hukum dengan perbuatan ingkar **janji tidak dapat dibenarkan dalam tertib beracara dan harus diselesaikan secara tersendiri pula.**"*

7. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa Penggugat telah melanggar tertib hukum acara karena menggabungkan gugatan Perbuatan Melawan Hukum dan gugatan wanprestasi. Oleh karena itu, sudah seharusnya Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima Gugatan Penggugat.

II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KABUR (OBSCUUR LIBEL)

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima gugatan Penggugat karena gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*). Hal ini karena: (i) dalil-dalil Penggugat dalam Posita maupun Petitum gugatan saling bertentangan; dan (ii) alasan dan dasar hukum gugatan Penggugat adalah salah.

GUGATAN PENGGUGAT ADALAH OBSCUUR LIBEL KARENA DALIL-DALIL PENGGUGAT DALAM POSITA MAUPUN PETITUM GUGATAN SALING BERTENTANGAN

2. Penggugat dalam halaman 1 gugatan menyebutkan bahwa Penggugat bertindak hanya untuk mewakili kepentingan diri sendiri dalam mengajukan gugatan *aquo*. Hal ini kami kutip sebagai berikut: 

"Saya yang bertanda tangan di bawah ini, **David M.L. Tobing, S.H., M.Kn.**, Pekerjaan Advokat,..., selanjutnya disebut sebagai **Penggugat.**"

3. Namun demikian, Penggugat dalam Petitum gugatan secara kontradiktif juga mendalilkan seolah-olah mewakili pelanggan Tergugat lainnya dalam mengajukan gugatan ini, sebagai berikut:

Butir 4 Petitum gugatan:

"Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan pelanggan;"

Butir 5 Petitum gugatan:

"Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode "Negative Option" yang membebaskan **pelanggan** melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan;"

4. Lebih lanjut, Penggugat dalam butir 14 halaman 4 gugatannya secara tegas mengakui keberlakuan syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Opera Mini. Dalam syarat dan ketentuan tersebut telah diatur bahwa masa aktif paket berlangganan Opera Mini akan diperpanjang secara otomatis tanpa memerlukan persetujuan dari pelanggan yang kami kutip sebagai berikut:

"SYARAT DAN KETENTUAN

...

4. Masa aktif paket berlangganan akan **diperpanjang secara otomatis** dan akan dikenakan tarif yang sesuai."

5. Namun demikian, Penggugat dalam posita dan petitum gugatannya justru mendalilkan bahwa perpanjangan paket Opera Mini seolah-olah harus berdasarkan pengetahuan dan persetujuan Penggugat. Hal ini kami kutip antara lain sebagai berikut:

Butir 12 halaman 3 gugatan:

"Bahwa Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, **memperpanjang secara otomatis** waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, **tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai pelanggan;**"

Butir 4 Petitum gugatan:

"Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan **perpanjangan otomatis** fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun **tanpa persetujuan pelanggan;**"

6. Yurisprudensi Mahkamah Agung secara konsisten tidak menerima gugatan yang mengandung dalil-dalil yang saling bertentangan baik dalam posita maupun petitumnya, antara lain sebagai berikut:

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 720 K/Pdt/1997 tanggal 9 Maret 1999:

"Petitum suatu gugatan perdata harus didasarkan dan didukung oleh positum/ dalil-dalil gugatannya yang diuraikan secara jelas, sehingga akan nampak adanya hubungan yang berkaitan satu sama lain dengan petitumnya. Bilamana hubungan antara positum dengan petitum, tidak ada atau tidak jelas, maka menjadikan gugatan tersebut adalah kabur sehingga menurut hukum Acara Perdata, gugatan yang berkualitas demikian itu, harus dinyatakan "tidak dapat diterima."

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 1075 K/sip/1980 tanggal 8 Desember 1982:

"Pengadilan Tinggi tidak salah menerapkan hukum, karena petitum bertentangan dengan posita gugatan, gugatan tidak dapat diterima."

7. Berdasarkan dasar hukum, analisa dan penjelasan di atas terbukti bahwa gugatan Penggugat yang berisi petitum dan posita yang saling bertentangan sudah sepatutnya tidak dapat diterima.

GUGATAN PENGGUGAT ADALAH OBSCUUR LIBEL KARENA DASAR HUKUM GUGATAN ADALAH SALAH

8. Penggugat dalam posita gugatannya mendalilkan bahwa Tergugat melakukan perbuatan melawan hukum (*quod non*) atas dasar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi ("PM No. 10/2007"). Namun demikian, dasar hukum Penggugat dalam perkara ini salah.
9. PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa teleponi dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini. Dengan demikian, dasar hukum gugatan Penggugat adalah salah dan tidak relevan dalam perkara *aquo*.
10. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, terbukti bahwa gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*). Karena itu, Majelis Hakim Yang Terhormat sudah sepatutnya menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima. *f*

III. GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KURANG PIHAK (*PLURIUM LITIS CONSORTIUM*) SEHINGGA GUGATAN TERSEBUT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima gugatan Penggugat karena gugatan tersebut kurang pihak. Penggugat dalam gugatannya tidak mengikutsertakan pihak-pihak yang seharusnya dilibatkan yang mempunyai kaitan langsung dengan tuduhan-tuduhan yang diajukan oleh Penggugat.
2. Penggugat dalam gugatan *aquo* pada pokoknya mempersoalkan penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi. Dengan demikian, Penggugat seharusnya melibatkan Kementerian Komunikasi dan Informatika ("**Menkominfo**") dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia ("**BRTI**") sebagai pihak dalam perkara ini.
3. Hal di atas didasarkan pada Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 25/P/M.Kominfo/11/2005 tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor Km. 31 Tahun 2003 tentang Penetapan BRTI ("**PM No. 25/2005**") yang kami kutip sebagai berikut:

Pasal 4 PM No. 25/2005:

*"Menteri mempunyai kewenangan pembinaan telekomunikasi meliputi fungsi penetapan kebijakan, pengaturan, **pengawasan** dan pengendalian."*

Pasal 5 PM No. 25/2005:

*"Untuk penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi, **Menteri** melimpahkan fungsi pengaturan, pengawasan dan pengendalian kepada **BRTI**."*

4. Berdasarkan ketentuan di atas terbukti bahwa BRTI merupakan pihak yang mempunyai wewenang untuk melakukan pengawasan di bidang penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi dengan bertanggung jawab kepada Menkominfo. Artinya, Menkominfo dan BRTI bertanggung jawab atas setiap bentuk penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang dilakukan oleh Para Penyelenggara telekomunikasi, termasuk Tergugat.
5. Dengan demikian, Penggugat seharusnya melibatkan Menkominfo dan BRTI sebagai pihak dalam perkara *aquo*. Namun demikian, Penggugat tidak mengikutsertakan Menkominfo dan BRTI sebagai

pihak dalam perkara *aquo*. Dengan demikian, terbukti bahwa gugatan Penggugat adalah kurang pihak.

6. Gugatan Penggugat yang kurang pihak adalah gugatan yang bertentangan dengan hukum acara sehingga sudah sepatutnya dinyatakan tidak dapat diterima. Hal ini konsisten dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung, antara lain sebagai berikut:

Putusan Mahkamah Agung RI No. 2872 K/Pdt/1998 tanggal 29 Desember 1998 menyatakan:

"Pihak ketiga yang erat kaitannya dengan Gugatan seharusnya ditarik masuk sebagai salah satu pihak dalam Gugatan tersebut. Bila hal ini tidak dilakukan, maka Gugatan tersebut mengandung cacat hukum "Plurium Litis Consorsium."

Putusan Mahkamah Agung RI No. 151.K/Sip/Sip tanggal 13 Mei 1975 menyatakan:

*"Bahwa seharusnya Gugatan Para Penggugat ditujukan pula kepada orang lain. Karena Gugatan ini tidak lengkap (yang baru digugat baru seorang) maka Gugatan Para Penggugat haruslah dinyatakan **tidak dapat diterima...**"*

Putusan Mahkamah Agung RI No. 1424.K/Sip/1975 tanggal 8 Juni 1976 menyatakan:

*"Gugatan dinyatakan **tidak dapat diterima**, karena terdapat kesalahan formil mengenai pihak yang harus digugat, tetapi belum digugat sehingga Gugatannya **tidak sempurna/tidak lengkap...**"*

7. Berdasarkan penjelasan dan dasar hukum di atas terbukti bahwa Gugatan Penggugat adalah kurang pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima gugatan Penggugat.

B. DALAM POKOK PERKARA

I. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT TIDAK PERNAH MEMINTA LAYANAN OPERA MINI DIHENTIKAN

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat untuk menolak gugatan Penggugat karena faktanya Penggugat telah menyepakati aktifasi dan perpanjangan aktifasi layanan Opera Mini di telepon selular Penggugat. Hal ini karena Penggugat tidak pernah menghentikan (deaktifasi) sendiri atau

meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat. Berikut ini kami uraikan terlebih dahulu latar belakang aktivasi layanan Opera Mini tersebut.

LATAR BELAKANG AKTIFASI PAKET OPERA MINI DI TELEPON SELULAR PENGGUGAT

2. Pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.40.51 Penggugat mengirimkan permintaan aktivasi paket *Unlimited Blackberry Roaming* (UBR) melalui nomor akses *266# kepada Tergugat (permintaan pertama). Pengaktifan Paket UBR bertujuan agar Penggugat dapat menikmati akses Blackberry dengan tarif yang terjangkau ketika berada di luar negeri.
3. Sistem komputer Tergugat mengaktifasi paket UBR tersebut dan mengirimkan pemberitahuan aktivasi ke telepon selular Penggugat pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.41.34. Pemberitahuan tersebut kami kutip sebagai berikut:

*"Paket Unlimited BB Roaming 1hari sudah aktif, berlaku di SingTel, Chn Unicom, dll (lihat list Negara & opr di *266#) s/d 16/07/2011 pukul 23:59 WIB"*
4. Meskipun permintaan Penggugat telah diaktifasi, namun pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33.04 sistem komputer Tergugat menerima kembali permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua). Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai permintaan aktivasi Opera Mini. Sehingga sistem komputer Tergugat mengaktifasi aplikasi paket Opera Mini (sebagai catatan, paket Opera Mini merupakan aplikasi perambah (*browser*) internet yang digunakan untuk mengakses layanan internet).
5. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa setelah aktivasi paket Opera Mini, sistem Tergugat langsung mengirimkan pemberitahuan melalui *short message service* (SMS), sebagai berikut:

*"Terimakasih anda berlangganan Opera Mini Rp 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>."*
6. Berdasarkan pemberitahuan di atas, Penggugat dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan Opera Mini apabila tidak menghendaki layanan tersebut, yaitu dengan mengetik OP OFF dan mengirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Namun demikian, Penggugat tidak menghentikan layanan tersebut. *f*

7. Lebih lanjut, Penggugat telah menghubungi layanan pelanggan (*customer service*) Tergugat sebanyak 4 (empat) kali untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi Opera Mini. Pihak *Customer Service* secara jelas telah memberikan informasi cara menghentikan layanan tersebut kepada Penggugat, namun demikian, Penggugat tidak menghentikan sendiri dan tidak meminta pembatalan aplikasi Opera Mini kepada Tergugat.
8. Penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (sebagai konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) dapat dianalogikan dalam hal seorang konsumen yang memesan Koran Kompas secara *online* kepada agen sebanyak 2 (dua) kali. Sistem agen tersebut membaca kedua permintaan konsumen sebagai permintaan Koran Tempo dan Koran Kompas. Dalam hal ini Penggugat dapat secara langsung meminta pembatalan pengiriman Koran Tempo. Konsumen ini tidak perlu mengajukan gugatan seolah-olah agen Koran melakukan perbuatan melawan hukum seperti yang dilakukan oleh Penggugat dalam perkara *aquo*.
9. Lebih lanjut, perpanjangan layanan paket Opera Mini berlangsung secara otomatis tanpa memerlukan aktifasi ulang dari pelanggan. Hal ini telah diatur dalam syarat dan ketentuan berlangganan paket Opera Mini yang kami kutip sebagai berikut:

“...
4. Masa aktif paket berlangganan akan **diperpanjang secara otomatis** dan akan dikenakan tarif yang sesuai.”
10. Dalam setiap perpanjangan, Tergugat juga selalu mengirimkan kepada Penggugat SMS pemberitahuan perpanjangan berikut informasi mengenai cara menghentikan layanan tersebut, sebagai berikut:

“Layanan OperaMini anda telah **diperpanjang**. Nikmati GRATIS internet untuk pemakaian OperaMini selama 7 hari. Untuk stop ketik **OP OFF ke 3636**. Bantuan hubungi *363#”
11. Dengan demikian, Penggugat dapat dengan mudah menghentikan sendiri layanan tersebut dengan mengetik OP OFF dan mengirim ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Namun demikian, Penggugat tidak menghentikan layanan Opera Mini.
12. Tindakan Penggugat yang tidak menghentikan sendiri dan juga tidak meminta pembatalan aplikasi Opera Mini kepada Tergugat merupakan bentuk persetujuan diam-diam atas aktifasi dan perpanjangan aktifasi paket Opera Mini. Artinya, Penggugat secara diam-diam telah menyetujui aktifasi tersebut. 

13. Kesepakatan diam-diam merupakan perjanjian yang memenuhi syarat-syarat perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata sehingga memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Hal ini konsisten dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung antara lain sebagai berikut:

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 2178 K/Pdt/2008:

"...antara Penggugat dan Tergugat masih tetap terjadi transaksi yang menunjukkan bahwa sebenarnya dan sesungguhnya para Tergugat mengakui dan membenarkan bahwa perjanjian termaksud secara diam-diam telah disetujui ..."

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 2178 K/Pdt/2008 tanggal 12 September 2009:

"Bahwa sesuai dengan fakta dipersidangan terbukti tidak ada pemberitahuan dari Tergugat I bahwa perjanjian Distributorship tidak akan dilanjutkan setelah tanggal 31 Desember 2003. Lagi pula terbukti bahwa hubungan dagang antara Penggugat dan Tergugat I terus berlangsung selama 9 (sembilan) bulan setelah lewat Desember 2003;"

14. Berdasarkan kedua yurisprudensi di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan Penggugat yang tidak menghentikan sendiri dan tidak meminta pembatalan paket Opera Mini kepada Tergugat merupakan bentuk persetujuan diam-diam dari Penggugat. Sehingga hal ini merupakan perjanjian yang sah dan mengikat diantara Penggugat dan Tergugat.
15. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas maka dalil-dalil gugatan Penggugat merupakan dalil yang salah dan tidak berdasar hukum. Oleh karena itu, gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak oleh Majelis Hakim Yang Terhormat.

II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT MELANGGAR AZAS ITIKAD BAIK DALAM PERKARA AQUO

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak gugatan Penggugat karena Penggugat telah melanggar azas itikad baik yang seharusnya dipenuhi oleh Penggugat.
2. Ahli hukum J. Satrio, S.H. dalam bukunya berjudul *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian; Buku II*, berpendapat bahwa setiap orang atau subjek hukum wajib memperhatikan azas itikad baik. Secara objektif azas itikad baik dikaitkan dengan konteks kepatutan dimana setiap subjek hukum wajib menaati prinsip kepatutan atau kepantasan yang berlaku di masyarakat. *q*

3. Berdasarkan pendapat ahli hukum di atas, Penggugat dalam perkara *aquo* melanggar azas itikad baik karena: (i) Penggugat secara sengaja dan tidak patut membiarkan dan tidak menghentikan aplikasi *Opera Mini* sedangkan Penggugat dapat dengan sangat mudah menghentikan sendiri atau meminta Tergugat untuk langsung menghentikan layanan tersebut; (ii) Penggugat mengajukan gugatan *aquo* tanpa terlebih dahulu mengupayakan perdamaian melalui musyawarah; dan (iii) Penggugat secara tidak patut menolak berdamai dengan Tergugat pada saat mediasi di pengadilan.
4. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (sebagai konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) seharusnya dapat diselesaikan melalui musyawarah tanpa melalui forum litigasi/sengketa. Jika seorang pelanggan menganggap bahwa barang yang dikirim tidak sesuai dengan sertifikasi barang yang dipesan maka pelanggan cukup meminta perusahaan pengirim barang untuk menukar atau membatalkan pengiriman barang tersebut. Cukup dengan metode sederhana ini dan tidak ada perbuatan melawan hukum dalam konteks ini.
5. Penggugat juga tidak menunjukkan itikad baik karena menolak untuk berdamai di tingkat mediasi.. Bahkan, dalam sidang pertama perkara ini pada tanggal 20 Oktober 2011, Penggugat secara tegas meminta Majelis Hakim untuk melanjutkan perkara ini langsung ke persidangan tanpa prosedur mediasi. Penggugat sejak awal telah berkomitmen untuk menolak berdamai dengan Tergugat.
6. Pasal 4 ayat (2) Undang-undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menyatakan:
“Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.”
7. Berdasarkan ketentuan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem peradilan wajib diupayakan agar berjalan sederhana, cepat dan dengan biaya ringan. Tergugat pada dasarnya bersedia untuk secara musyawarah dan mufakat. Namun demikian, Penggugat menolak untuk melakukan mediasi dengan Tergugat. Hal ini jelas bertentangan dengan azas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.
8. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas terbukti bahwa Penggugat telah melanggar azas itikad baik dalam perkara *aquo*. Dengan demikian, Majelis Hakim Yang Terhormat sudah sepatutnya menolak gugatan Penggugat. *f*

III. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA TERGUGAT DALAM MENJALANKAN USAHANYA SELALU MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak Gugatan Penggugat karena Tergugat dalam menjalankan usahanya telah menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian pelanggan.
2. Jika ada keluhan pelanggan, maka Tergugat menanggapinya dengan serius dan segera melakukan klarifikasi kepada pelanggan bersangkutan dan pihak lain yang terkait. Tergugat juga menyediakan akses layanan *call center* 24 jam sepanjang hari secara gratis dengan akses 111 untuk pelanggan kartuHALO dan 116 (simPATI dan Kartu As) serta 128 khusus pelanggan korporat.
3. Dalam menjalankan aktivitas usahanya Tergugat selalu menerapkan kode etik dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. Pijakan terhadap koridor hukum yang berlaku dan tidak memberikan toleransi atas terjadinya kesengajaan yang mengakibatkan terjadinya pelanggaran aturan juga menjadi landasan bisnis Tergugat yang kini dipercaya lebih dari 104 juta pelanggan.
4. Tergugat bahkan secara berturut-turut telah mendapat berbagai penghargaan sebagai perusahaan telekomunikasi dengan tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi.
5. Berdasarkan penjelasan di atas, kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak gugatan Penggugat.

IV. TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM SEHINGGA GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak gugatan Penggugat karena Tergugat sama sekali tidak melakukan perbuatan melawan hukum apapun dalam perkara *aquo*.
2. Tidak ada tindakan Tergugat yang memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata. Selain itu, Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum berdasarkan *Hoge Raad* dalam Arrest 31 Januari 1919 karena: (i) Tergugat tidak melanggar hak subjektif Penggugat; dan (ii) Tergugat tidak melanggar kewajiban hukum apapun dalam perkara ini. /

UNSUR-UNSUR PERBUATAN MELAWAN HUKUM TIDAK TERPENUHI

3. Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut, mengganti kerugian tersebut.”

4. Berdasarkan ketentuan di atas, suatu tindakan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) apabila memenuhi seluruh unsur-unsur sebagai berikut:
- Adanya perbuatan melawan hukum
 - Perbuatan melawan hukum tersebut dilakukan oleh Tergugat
 - Menimbulkan kerugian kepada orang lain
 - Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum di atas bersifat kumulatif sehingga Penggugat wajib membuktikan terpenuhinya setiap dan semua unsur di atas di dalam gugatannya. Apabila salah satu unsur tidak terpenuhi maka tuduhan tentang perbuatan melawan hukum adalah TIDAK TERBUKTI.

5. Jika unsur-unsur perbuatan melawan hukum tersebut diterapkan atau diuji pada perkara ini maka jelas terlihat bahwa TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM berdasarkan alasan-alasan sebagai berikut:

a. Unsur Pertama: Adanya Perbuatan Melawan Hukum

Tergugat sama sekali tidak melanggar ketentuan hukum apapun dalam perkara *aquo*. Penggugat menuduh seolah-olah Tergugat melanggar PM No. 10/2007 dengan mencoba mendalilkan bahwa aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini tidak didasarkan atas persetujuan Penggugat.

Namun demikian, PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa teleponi dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini.

Selain itu, sesuai penjelasan kami dalam bagian I Jawaban Dalam Pokok Perkara ini, aktivasi paket Opera Mini di telepon selular Penggugat terjadi karena permintaan aktivasi paket UBR sebanyak 2 (dua) kali dari Penggugat yang mengakibatkan sistem Tergugat membacanya

sebagai permintaan aktivasi paket UBR dan aktivasi paket Opera Mini. Sedangkan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini berlangsung secara otomatis sesuai syarat dan ketentuan berlangganan. Dalam konteks ini, Penggugat telah menerima aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini karena Penggugat tidak menghentikan sendiri atau meminta pembatalan aktivasi kepada Tergugat.

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa unsur perbuatan melawan hukum adalah TIDAK TERPENUHI.

b. Unsur Kedua: Perbuatan Melawan Hukum tersebut Dilakukan Oleh Tergugat

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum apapun. Dengan demikian unsur kedua ini adalah TIDAK TERPENUHI.

c. Unsur Ketiga: Menimbulkan Kerugian Kepada Orang Lain

Tergugat sama sekali tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan Penggugat.

Tuntutan ganti rugi dari Penggugat baik ganti rugi materiil (senilai Rp 90.000,-) maupun ganti rugi immateriil (senilai Rp 10.000,-) adalah tidak berdasar. Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini sehingga Tergugat tidak menimbulkan kerugian apapun kepada Penggugat.

Lebih lanjut, tuntutan kerugian immateriil dari Penggugat bertentangan dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung No. 117 K/Sip/1971, tanggal 2 Juni 1971 karena Penggugat tidak menjelaskan darimana asal kerugian tersebut. Hal ini kami kutip sebagai berikut:

*"Suatu gugatan baik dalam positanya maupun dalam petitumnya, pihak Penggugat **tidak menjelaskan dengan lengkap dan sempurna** tentang ganti rugi yang dituntutnya. Dan Penggugat tidak dapat membuktikan mengenai jumlah/besarnya kerugian yang dituntut dan harus dibayarkan kepadanya oleh Tergugat, maka gugatan yang menuntut uang ganti rugi ini, tidak dapat dikabulkan atau ditolak oleh Hakim."*

Dengan demikian terbukti bahwa unsur ketiga ini adalah TIDAK TERPENUHI.

d. Unsur Keempat: Adanya Hubungan Sebab Akibat Antara Perbuatan Dan Kerugian

Berdasarkan penjelasan di atas unsur perbuatan melawan hukum dan unsur menimbulkan kerugian kepada orang lain (Penggugat) tidak terpenuhi.

6. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa tidak ada satu pun unsur-unsur perbuatan melawan hukum terpenuhi. *f*

TERGUGAT TIDAK MELANGGAR HAK SUBJEKTIF PENGGUGAT

7. Penggugat dalam gugatannya mendalilkan bahwa Tergugat melanggar hak subjektif Penggugat dengan menuduh Tergugat seolah-olah melakukan penawaran, pengikatan sepihak dan perpanjangan layanan Opera Mini tanpa persetujuan Penggugat. Berdasarkan penjelasan kami dalam bagian I Jawaban Dalam Pokok Perkara ini terbukti bahwa dalil Penggugat ini tidak benar.

Selain itu, Penggugat dalam gugatannya juga mendalilkan bahwa Tergugat melanggar hak subjektif Penggugat dengan menuduh Tergugat seolah-olah menerapkan metode *negative option* kepada Penggugat. Tuduhan ini juga tidak benar dan tidak berdasar karena Tergugat tidak mengenal dan menerapkan metode *negative option*. Aktifasi Opera Mini pada prinsipnya bukan atas penawaran sepihak dari operator, melainkan atas permintaan pelanggan.

Dengan demikian, Tergugat tidak melanggar hak subjektif Penggugat dalam perkara ini.

TERGUGAT TIDAK MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUM APAPUN DALAM PERKARA INI

8. Penggugat dalam gugatannya juga menuduh Tergugat melanggar kewajiban hukum Tergugat dengan mendasarkan pada PM No. 10/2007. Namun demikian, sesuai penjelasan kami di atas, PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa teleponi dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini. Dengan demikian, Tergugat tidak melanggar kewajiban hukum apapun dalam perkara ini.
9. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, terbukti bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak seluruh Gugatan Penggugat.

V. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUH PERDATA

1. Pasal 163 Herziene Indonesich Reglement (HIR) menyatakan:

"Barang siapa, yang mengatakan ia mempunyai hak, atau ia menyebutkan suatu perbuatan untuk menguatkan haknya itu, atau untuk membantah hak orang lain, maka orang itu harus membuktikan adanya hak itu atau adanya kejadian itu."

2. Selain itu, Pasal 1865 KUH Perdata menyatakan:

"Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai suatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut."

Berdasarkan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata di atas terdapat prinsip bahwa **"siapa yang mendalilkan, maka ia harus membuktikan"**. Oleh karena itu, dalil-dalil dalam Gugatan Penggugat wajib didukung oleh alat-alat bukti yang sah.

3. Namun demikian, Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah. Dalil-dalil Penggugat hanya didasarkan atas pernyataan sepihak. Dalam Gugatan Penggugat sama sekali tidak ada bukti bahwa: Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum atau menimbulkan kerugian terhadap Penggugat.
4. Gugatan Penggugat bertentangan dengan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata karena dalil-dalil dalam Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah dan relevan dalam perkara ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak Gugatan Penggugat.

VI. TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (*UITVERBAR BIJ VOORAD*) DARI PENGGUGAT HARUS DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU

1. Penggugat dalam butir 8 halaman 7 Petitum gugatannya memohon kepada Majelis Hakim agar putusan dalam perkara ini dapat dilaksanakan terlebih dahulu walaupun terdapat perlawanan (*verzet*), banding dan kasasi (*Uitvoerbaar bij Voorraad*).
2. Majelis Hakim Yang Terhormat patut menolak tuntutan Putusan Serta Merta dari Penggugat karena tidak memenuhi syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk suatu Putusan Serta Merta yang diatur dalam Pasal 180 (1) HIR dan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2000 tentang Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil ("**SEMA No. 3/2000**").
3. HIR dan SEMA No. 3/2000 menentukan bahwa Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) hanya dapat dijatuhkan antara lain apabila: *ℓ*

- a. Gugatan didasarkan pada bukti surat autentik;
- b. dikabulkannya Gugatan Provisionil dengan pertimbangan hukum yang tegas dan jelas serta memenuhi Pasal 332 RV; atau
- c. Gugatan berdasarkan Putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*).

Di dalam tuntutan Putusan Serta Merta Penggugat tidak ada bukti bahwa syarat-syarat tersebut di atas telah dipenuhi. Bahkan, Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah.

4. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat kepada petunjuk Mahkamah Agung RI dalam SEMA No. 3/2000 yang menegaskan:

*"... Mahkamah Agung memerintahkan kepada para Ketua Pengadilan Negeri dan Ketua Pengadilan Agama serta para Hakim Pengadilan Negeri dan Hakim Pengadilan Agama untuk mempertimbangkan, memperhatikan dan mentaati dengan sungguh-sungguh syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum mengabulkan tuntutan Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan tuntutan Provisionil sebagaimana diuraikan dalam Pasal 180 ayat (1) Reglemen Indonesia yang Diperbaharui (*HIR*)..."*

Surat Edaran Mahkamah Agung RI No. 4 Tahun 2001 tentang Permasalahan Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil, menegaskan kembali:

*"Berhubung dengan hal tersebut, sekali lagi ditegaskan agar Majelis Hakim yang memutus perkara serta merta hendaknya berhati-hati dan dengan sungguh-sungguh memperhatikan dan berpedoman pada Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No. 3 Tahun 2000 tentang Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil terutama berkaitan dengan pelaksanaan putusan serta merta (*uitvoerbaar bij voorraad*) tersebut. Setiap kali akan melaksanakan putusan serta merta (*uitvoerbaar bij voorraad*) harus disertai penetapan sebagaimana diatur dalam butir 7 SEMA No. 3 Tahun 2000 yang menyebutkan :*

"Adanya pemberian jaminan yang nilainya sama dengan nilai barang/objek eksekusi sehingga tidak menimbulkan kerugian pada pihak lain apabila ternyata dikemudian hari dijatuhkan putusan yang membatalkan putusan Pengadilan Tingkat Pertama.

Tanpa jaminan tersebut, tidak boleh ada pelaksanaan putusan serta-merta."

Pada kenyataannya, Penggugat dalam perkara ini tidak menyertakan jaminan apapun seperti yang disyaratkan dalam ketentuan di atas.

5. Berdasarkan uraian di atas, terbukti bahwa tuntutan atau permohonan Putusan Serta Merta dari Penggugat bertentangan dengan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak tuntutan Putusan Serta Merta tersebut.

Berdasarkan alasan-alasan, fakta-fakta, bukti-bukti dan dasar-dasar hukum di atas maka dengan ini Tergugat memohon kepada Majelis Hakim Yang Terhormat untuk memberikan putusan sebagai berikut:

MENGADILI:

I. Dalam Eksepsi :

1. Menerima dan mengabulkan Eksepsi Tergugat untuk seluruhnya.
2. Menyatakan Gugatan Penggugat tidak dapat diterima.
3. Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya perkara.

II. Dalam Pokok Perkara :

1. Menolak Gugatan Penggugat untuk seluruhnya.
2. Menyatakan Tergugat tidak terbukti melakukan perbuatan melawan hukum.
3. Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya perkara.

ATAU, apabila Majelis Hakim Yang Terhormat berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

Hormat kami,
Kuasa Hukum Tergugat / PT Telkomsel



Ignatius Andy, S.H.



Harvardy M. Iqbal, S.H., M.H.



Santi Purnamasari, S.H.



Rando Purba, S.H.

REPLIK PENGGUGAT
Perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel

Antara:

DAVID M.L. TOBING, S.H., M.Kn. PENGGUGAT

Melawan:

PT TELEKOMUNIKASI SELULER ("TELKOMSEL") TERGUGAT

Kepada Yang Terhormat,
Majelis Hakim Perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel
Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Jl. Ampera Raya No. 133
Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Perkenankanlah saya, selaku Penggugat dengan ini menyampaikan Replik sebagai Tanggapan atas Jawaban Tergugat tertanggal 17 November 2011 dengan uraian dan alasan-alasan sebagai berikut:

Bahwa Penggugat tetap pada Gugatan tertanggal 12 September 2011 dan menolak dengan tegas seluruh dalil-dalil Jawaban Tergugat, kecuali jika secara tegas diakui kebenarannya oleh Penggugat.

Bahwa dari Jawaban Tergugat terdapat Fakta Hukum yang membuktikan bahwa Tergugat telah terbukti melakukan Perbuatan Melawan Hukum, sebagai berikut:

- 1. Penggugat tidak pernah meminta atau mengaktifasi layanan tambahan dalam bentuk Opera Mini (Jawaban Tergugat halaman 8 butir 4);**
- 2. Tergugat mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini secara sepihak meskipun tidak diminta oleh Penggugat;**
- 3. Tergugat mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini secara sepihak walaupun Kode Aktifasi yang dikirimkan Penggugat (*quad non*) berbeda dengan Kode Aktifasi Opera Mini;**
- 4. Tergugat mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini pada saat Penggugat berada di luar negeri dan dalam status International Roaming, sedangkan dalam syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Tergugat, layanan tambahan Opera Mini tidak berlaku pada saat International Roaming;**
- 5. Tergugat telah mengenakan biaya atas layanan tambahan Opera Mini yang tidak diminta Penggugat sebanyak Rp90.000 (sembilan puluh ribu Rupiah) sehingga menimbulkan kerugian bagi Penggugat karena harus membayar tagihan atas layanan yang tidak pernah diminta;**
- 6. Tergugat telah menghentikan layanan tambahan Opera Mini secara sepihak 3 (tiga) hari setelah gugatan diajukan, tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat.**

DALAM EKSEPSI

I. PENGGUGAT TIDAK MENGGABUNGGAN GUGATAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN GUGATAN WANPRESTASI DALAM SATU GUGATAN

1. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil eksepsi Tergugat pada butir 1, butir 3, butir 4, butir 5 dan butir 7, halaman 2 dan halaman 3, pada pokoknya menyatakan dalam gugatan, Penggugat menggabungkan gugatan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dan gugatan Wanprestasi dalam satu gugatan, dengan alasan-alasan sebagai berikut:

1.1 Bahwa dari judul gugatan, posita dan petitum sudah sangat jelas bahwa gugatan *a quo* adalah gugatan Perbuatan Melawan Hukum (PMH);

1.2 Bahwa pada butir 12 sampai dengan butir 18 gugatan *a quo*, Tergugat secara nyata telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yaitu membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai Pelanggan;

1.3 Bahwa berdasarkan fakta tersebut secara nyata tidak ada kesepakatan terlebih dahulu antara Penggugat sebagai pelanggan dan Tergugat sebagai penyelenggara telekomunikasi untuk berlangganan Opera Mini;

1.4 Bahwa dalam mengungkapkan dalil-dalil gugatan *a quo*, Penggugat tidak pernah mendasarkan pada suatu perjanjian tertentu dan tidak pernah mendalilkan bahwa Tergugat melakukan Wanprestasi;

1.5 Bahwa rangkaian Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan Tergugat yaitu:

- a. Tergugat melanggar Hak Subyektif Penggugat;
- b. Tergugat tidak melaksanakan Kewajiban Hukumnya;
- c. Tergugat telah melanggar Asas Kepatutan, Ketelitian dan Kehati-hatian;
- d. Tergugat telah melanggar hukum khususnya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi dan juga Pasal 1365 KUHPerdara serta Pasal 1367 KUHPerdara.

1.6 Bahwa dengan demikian gugatan *a quo* tidak menggabungkan antara Perbuatan Melawan Hukum dengan Wanprestasi, sehingga dalil eksepsi Tergugat pada butir 1, butir 3, butir 5 dan butir 7, halaman 2 dan halaman 3 haruslah ditolak dengan Tegas.

II. GUGATAN PENGGUGAT TIDAK KABUR/TIDAK OBSCUUR LIBEL DAN DALIL-DALIL PENGGUGAT DALAM POSITA MAUPUN PETITUM TIDAK SALING BERTENTANGAN

2. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 3, butir 4 dan butir 7 halaman 3 sampai dengan halaman 5 dalil eksepsi Tergugat, pada pokoknya menyatakan bahwa gugatan Penggugat kabur (*obscuur libel*) karena dalil-dalil Penggugat dalam Posita maupun Petitum gugatan saling bertentangan, dengan alasan-alasan sebagai berikut:

2.1. Bahwa pada butir 1 gugatan *a quo* telah Penggugat jelaskan bahwa Penggugat sebagai pribadi dan juga selaku Pelanggan yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Tergugat, seperti yang tercantum dalam Pasal 1 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

“Pelanggan adalah Perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak”

2.2. Berdasarkan peraturan *a quo*, Penggugat adalah perseorangan yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Tergugat. Oleh sebab itu dalil eksepsi Tergugat butir 1, butir 2, butir 3, butir 4 dan butir 7 halaman 3, halaman 4 dan halaman 5, haruslah ditolak dengan tegas.

3. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 8, butir 9 dan butir 10 halaman 5 dalil eksepsi Tergugat, pada pokoknya menyatakan bahwa gugatan Penggugat adalah *Obscuur Libel* karena dasar hukum gugatan adalah salah, dengan alasan-alasan sebagai berikut:

3.1. Bahwa Tergugat tidak membaca dengan teliti gugatan *a quo*, faktanya Penggugat telah mencantumkan dasar Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh Tergugat, yaitu pada Pasal 1 butir (4) dan butir (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi;

3.2. Bahwa berdasarkan Pasal 1 butir (4) dan butir (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

Pasal 1

“Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

4) Fitur adalah fasilitas layanan tambahan yang diberikan oleh Penyelenggara Telekomunikasi;

5) *Fitur berbayar adalah fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan."*

3.3. Bahwa pada bagian menimbang butir a Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi, menyatakan:

"a. Bahwa sebagai bentuk perlindungan konsumen tidak dibenarkan adanya pembebanan sepihak oleh operator kepada pengguna jasa telekomunikasi atas biaya penggunaan fitur berbayar tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari pelanggan;"

3.4. Bahwa berdasarkan Informasi Biaya Penggunaan KartuHalo (*KartuHalo* Billing Statement) yang diberikan oleh Tergugat kepada Penggugat pada setiap periode pembayaran, Tergugat mencantumkan **Layanan Tambahan** (*Value Added Services*) pada Ringkasan Biaya (*Usage Summary*) *a quo*;

Bahwa dengan demikian Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi sangat relevan dengan perkara *a quo*, sehingga dalil-dalil eksepsi Tergugat butir 8, butir 9 dan butir 10 halaman 5 harus ditolak dengan tegas.

III. GUGATAN PENGGUGAT TIDAK KURANG PIHAK (*PLURIUM LITIS CONSORTIUM*)

4. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 4, butir 5, butir 6 dan butir 7 halaman 6 dan 7 dalil eksepsi Tergugat, pada pokoknya menyatakan bahwa gugatan Penggugat adalah kurang pihak (*Plurium Litis Consortium*) karena tidak mengikutsertakan Kementerian Komunikasi dan Informatika ("Menkominfo") dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia ("BRTI") sebagai pihak dalam perkara *a quo*, dengan alasan-alasan sebagai berikut:

4.1. Bahwa berdasarkan Pasal 6 huruf b Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor: 25/P/M.Kominfo/11/2005 tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: Km. 31 Tahun 2003 tentang Penetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia, yang dimaksud dengan tugas pengawasan adalah:

"b. Pengawasan terhadap penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi, yaitu :

- 1) kinerja operasi;*
- 2) persaingan usaha;*
- 3) penggunaan alat dan perangkat telekomunikasi."*

4.2. Bahwa berdasarkan fakta tersebut diatas, Penggugat merasa tidak perlu untuk mengikutsertakan Kementerian Komunikasi dan Informatika (“Menkominfo”) serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (“BRTI”) sebagai pihak dalam perkara *a quo*, oleh karena pihak yang secara langsung melakukan Perbuatan Melawan Hukum adalah **Tergugat sendiri** sedangkan Menkominfo dan BRTI (sebagai regulator) tidak mempunyai hubungan hukum dengan Penggugat;

4.3. Bahwa lagi pula secara hukum Penggugat mempunyai wewenang untuk menentukan siapa siapa yang akan digugatnya. Hal ini sesuai dengan Yurisprudensi Mahkamah Agung RI nomor 305/K/Sip/1971, tanggal 16 Juni 1971, yang menyatakan:

“Hakim tidak berwenang karena jabatannya untuk menempatkan seseorang yang tidak digugat sebagai Tergugat, karena hal tersebut bertentangan dengan azas hukum acara perdata, bahwa hanya Penggugatlah yang berwenang untuk menentukan siapa siapa yang digugat”

4.4. Bahwa dengan demikian, dalil-dalil eksepsi Tergugat butir 1, butir 2, butir 4, butir 5, butir 6 dan butir 7 halaman 6 dan 7 harus ditolak dengan tegas.

DALAM POKOK PERKARA

5. Bahwa hal-hal yang telah Penggugat uraikan dalam eksepsi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan pokok perkara ini;
6. Bahwa Penggugat tetap pada dalil-dalil gugatan Penggugat semula dan menolak tegas seluruh dalil-dalil Jawaban Tergugat, kecuali jika kebenarannya diakui secara tegas oleh Penggugat.

I. PENGUGAT TIDAK MEMPUNYAI KEWAJIBAN UNTUK MENGHENTIKAN SENDIRI LAYANAN OPERA MINI

7. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1 halaman 7 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan bahwa Penggugat telah menyepakati aktifasi dan perpanjangan aktifasi layanan Opera Mini dengan tidak pernah menghentikan (*deaktifasi*) sendiri atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat. Faktanya, seperti yang telah Penggugat jelaskan pada butir 15 gugatan *a quo*, telepon seluler milik Penggugat **tidak dapat** menggunakan fasilitas layanan Opera Mini, karena perangkat telepon seluler Blackberry milik Penggugat **tidak didukung dengan perangkat lunak dalam bentuk Opera Mini**, lagipula fungsi Opera Mini untuk Browsing tidak diperlukan Penggugat karena Penggugat sudah menggunakan fasilitas internet dengan layanan Blackberry Unlimited. Sehingga Penggugat merasa tidak berkewajiban untuk melakukan penghentian sendiri (*deaktifasi*) atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat;

AA

8. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Telkomsel *in casu* Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>, dijelaskan bahwa:

SYARAT DAN KETENTUAN

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan KartuHALO, SimPATI, dan Kartu AS.
2. **Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>.**
3. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia.
4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai.
5. Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming.

Bahwa syarat dan ketentuan *a quo*, mencantumkan aktivasi layanan Opera Mini **hanya berlaku** apabila pada perangkat telepon seluler telah diunduh aplikasi Opera Mini dari **<http://m.opera.com>**. Faktanya, Penggugat tidak pernah sekalipun mengunduh aplikasi Opera Mini.

9. Bahwa berdasarkan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa:

“Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang.”

10. Bahwa menurut pendapat dari Mariam Daruz Badruzaman dalam bukunya Aneka Hukum Bisnis, 1994, halaman 108, menyatakan bahwa:

“a. Asas Konsensualisme

Asas Konsensualisme memberikan batasan bahwa suatu perjanjian terjadi sejak tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak, dengan kata lain perjanjian itu sudah sah dan membuat akibat hukum sejak saat tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian.”

Bahwa Penggugat tidak pernah melakukan **Persetujuan** dan **tidak pernah terjadi kesepakatan** antara Penggugat dan Tergugat mengenai layanan tambahan Opera Mini, sehingga tidak ada akibat hukum yang mewajibkan Penggugat untuk melakukan penghentian (*deaktifasi*) sendiri atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat. Faktanya, Tergugat secara melawan hukum melakukan aktivasi layanan Opera Mini dan mewajibkan Penggugat untuk melakukan penghentian sendiri (*deaktifasi*) atau meminta penghentian kepada Tergugat seolah-olah Penggugat telah sepakat (*quad non*) untuk menggunakan layanan Opera Mini *a quo*, sehingga dalil Jawaban Tergugat butir 1 halaman 6 dan 7 harus ditolak dengan tegas. 

TERGUGAT TELAH MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUMNYA

11. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 4 halaman 8 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33.04 sistem komputer Tergugat menerima kembali permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua). Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai permintaan aktivasi Opera Mini. Sehingga sistem komputer Tergugat mengaktifasi aplikasi paket Opera Mini. Alasan-alasan Penggugat menolak dengan tegas sebagai berikut:

11.1. Bahwa berdasarkan Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan:

“Suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.”

11.2. Bahwa pada butir 8 gugatan *a quo* telah Penggugat jelaskan, berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/services/layanan-favorite/4371-Opera-Mini.html> untuk fasilitas Opera Mini Mingguan dilakukan secara paket dengan menggunakan keyword “Ketik OP7 kirim ke 3636” dengan Menu *363#”.

Bahwa faktanya, Penggugat tidak pernah menggunakan Keyword Ketik OP7 kirim ke 3636” dengan Menu *363# untuk melakukan aktivasi paket Opera Mini, sehingga dalil Jawaban Tergugat yang menyatakan bahwa Penggugat melakukan aktivasi melalui nomor akses *266# adalah tidak benar karena *266# adalah nomor akses untuk aktivasi paket Unlimited Blackberry Roaming (UBR) bukan untuk aktivasi Opera Mini;

11.3. Bahwa terdapat pengakuan telah terjadi kesalahan yang dilakukan oleh sistem komputer Tergugat karena mengaktifasi layanan tambahan (Opera Mini) yang tidak pernah diminta Penggugat.

11.4. Bahwa walaupun benar (*quad non*) Penggugat meminta layanan Unlimited Blackberry pada pukul 23.33.04 maka sangat pasti pemilihan tersebut didahului dengan mengetik nomor akses *266# sedangkan menurut informasi dalam website Tergugat, untuk mengaktifkan Opera Mini, Pelanggan harus mengetik nomor akses *363#.

11.5. Bahwa berikut adalah tampilan pertama apabila Penggugat mengetik nomor akses *266# dan nomor akses *363#:

*266#	*363#
1. Paket Bridge Alliance	1. Skype
2. Paket Asia-Aus	2. Blackberry
3. Paket USA-Eropa	3. Flash Unlimited
4. Paket Timur Tengah	4. Flash Volume-Based
5. Paket Aplikasi	5. Opera Mini
6. Contact Centre	6. Facebook & Chat
	7. Armor Life

12. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Telkomsel *in casu* Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>, dijelaskan bahwa:

SYARAT DAN KETENTUAN

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan KartuHALO, SimPATI, dan Kartu AS.
2. Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>.
3. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia.
4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai.
5. **Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming.**

13. Bahwa aktivasi layanan Opera Mini yang dilakukan sepihak oleh Tergugat seharusnya tidak akan pernah terjadi, karena layanan tambahan Opera Mini tidak berlaku pada saat Internasional Roaming (pada saat aktivasi Opera Mini Penggugat sedang berada di Singapura (luar negeri) dan dalam status International Roaming);

14. Bahwa dalil Jawaban Tergugat pada butir 5 halaman 8 membuktikan telah terjadi Perbuatan Melawan Hukum karena Tergugat melakukan aktivasi dan mengirimkan layanan yang tidak pernah diminta oleh Penggugat;

15. Bahwa pada butir 4 dan butir 5 halaman 8 dalil Jawaban Tergugat saling bertolak belakang. Adapun hal-hal tersebut sebagai berikut:

"4.Tergugat menerima kembali **permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua)**. Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai **permintaan aktivasi Opera Mini**, sehingga komputer Tergugat mengaktifasi aplikasi Opera Mini."

“5.sistem Tergugat langsung mengirimkan pemberitahuan melalui short message service (SMS), sebagai berikut:

*Terimakasih anda berlangganan Opera Mini Rp10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>.”*

Bahwa faktanya, Tergugat secara melawan hukum melakukan tipu muslihat dengan membuat seolah-olah Penggugat melakukan registrasi layanan Opera Mini di luar negeri dengan menggunakan nomor akses *266# (*quad non*), sehingga Tergugat dapat melakukan perpanjangan otomatis serta melakukan penagihan secara sepihak kepada Penggugat. Mohon agar Majelis Hakim Yang Terhormat menolak dengan tegas dalil Jawaban Tergugat.

16. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 6 dan butir 7 halaman 8 dan halaman 9 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan Penggugat dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan Opera Mini dan tidak meminta pembatalan apabila tidak menghendaki layanan tersebut dengan mengetik OP OFF dan mengirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Faktanya, tindakan sepihak terbukti karena Penggugat tidak pernah meminta layanan tambahan *a quo*, seharusnya Tergugatlah yang menghentikan sendiri, karena telah salah mengirimkan layanan yang mengakibatkan kerugian bagi Penggugat;
17. Bahwa Penggugat **MOHON AKTA** kepada Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa Tergugat pada butir 4, butir 5 dan butir 6 halaman 8 Jawaban Tergugat **MENGAKUI** bahwa Tergugat sengaja melakukan aktivasi paket layanan tambahan Opera Mini, melakukan pembebanan sepihak dan melakukan perpanjangan secara otomatis kepada Penggugat tanpa permintaan persetujuan Penggugat terlebih dahulu. Atau dengan kata lain, mengakui telah melakukan **Perbuatan Melawan Hukum**. **Bahwa berdasarkan pengakuan-pengakuan di atas saja telah terbukti bahwa Tergugat SENGAJA melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Setelah adanya Perbuatan Melawan Hukum ini maka timbullah berbagai dalih yang dibuat-buat untuk menghindar dari tanggung jawab.** Berdasarkan ketentuan Pasal 1925 KUHPerdara pengakuan Tergugat tersebut merupakan bukti yang sempurna.
Pasal 1925 KUHPerdara:

“Pengakuan yang dilakukan di muka Hakim memberikan suatu bukti yang sempurna terhadap siapa yang telah melakukannya baik sendiri, maupun dengan perantara seorang yang khusus dikuasakan untuk itu.”

Dengan demikian PERBUATAN MELAWAN HUKUM telah terbukti dan Gugatan Penggugat patut untuk dikabulkan.



18. Bahwa Pasal 1367 KUHPerduta, menyatakan:

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

19. Bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1367 KUHPerduta diatas, Penggugat menolak dengan tegas butir 8 halaman 9 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) dapat dianalogikan dalam hal seorang konsumen yang memesan Koran Kompas secara *online* sebanyak 2 (dua) kali. Faktanya, analogi yang dilakukan oleh Tergugat keliru, sangat mengada-ada dan tidak ada maknanya sama sekali, karena Penggugat tidak pernah **memesan** layanan Opera Mini *a quo* dan kesalahan tersebut disebabkan oleh karena sistem yang dimiliki Tergugat, dengan demikian kesalahan tersebut menjadi tanggung jawab dari Tergugat karena sistem tersebut **berada pada pengawasannya**;

20. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 7, butir 9, butir 10, dan butir 11 halaman 9 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan Penggugatlah yang harus aktif untuk menghentikan layanan Opera Mini sehingga, apabila Penggugat tidak menghentikan layanan *a quo*, Tergugat dapat melakukan perpanjangan otomatis. Adapun alasan-alasan Penggugat menolak adalah sebagai berikut:

20.1. Bahwa sebagai perusahaan yang besar dan memiliki sistem peralatan yang canggih, seharusnya Tergugat tidak melakukan kesalahan dengan mengaktifkan layanan yang tidak diminta dan walaupun kesalahan itu terjadi, Tergugatlah yang berkewajiban untuk melakukan koreksi bukan menyalahkan Penggugat yang tidak menghentikan layanan *a quo*;

20.2. Bahwa tindakan Tergugat yang **mengharuskan** Penggugat untuk menghentikan layanan yang tidak diminta, menunjukkan kearoganan dan kesewenangan Tergugat sebagai suatu perusahaan yang melayani publik.

BAHWA TERDAPAT FAKTA DIMANA TERGUGAT TELAH MENGHENTIKAN LAYANAN OPERA MINI TANPA DIMINTAKAN PENGHENTIAN OLEH PENGGUGAT

21. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 12, butir 13, butir 14 dan butir 15 halaman 9 dan halaman 10, pada pokoknya menyatakan Penggugat secara diam-diam menyetujui aktifasi layanan Opera Mini. Adapun alasan-alasan Penggugat menolak, sebagai berikut:

- 21.1. Bahwa dalil Jawaban Tergugat tidak dapat dipertahankan karena faktanya Penggugat dengan surat gugatannya tertanggal 12 September 2011 yang telah didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan di bawah Register Perkara Perdata Gugatan No. 485.Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel telah mengajukan gugatan tentang Perbuatan Melawan Hukum, artinya, Penggugat keberatan dan tidak menyetujui aktifasi sepihak dan perpanjangan otomatis yang dilakukan oleh Tergugat selama ini;
- 21.2. Bahwa apabila Penggugat menghentikan layanan dengan mengikuti petunjuk Tergugat, barulah hal tersebut dapat dikatakan suatu persetujuan diam-diam;
- 21.3. Bahwa pada hari Jumat tanggal 16 September 2011, Penggugat menerima SMS dari Tergugat yang berisi:
- “Anda telah berhenti berlangganan Opera Mini. Bantuan hubungi *363#. Terimakasih.”*
- 21.4. Bahwa pengakhiran layanan Opera Mini dilakukan sendiri oleh Tergugat 3 (tiga) hari setelah gugatan didaftarkan yaitu tanggal 13 September 2011;
- 21.5. Bahwa tindakan Tergugat yang menghentikan layanan Opera Mini setelah gugatan didaftarkan dan tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat terlebih dahulu, menunjukkan Tergugat telah **mengakui kesalahannya** dan membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;
- 21.6. Bahwa penghentian ini juga tidak disangkal dan diakui sendiri oleh Tergugat melalui kuasa hukumnya pada saat memberikan keterangan pers. Hal yang sama juga terjadi pada saat sidang pertama pembacaan gugatan *a quo*, dimana Penggugat menginformasikan adanya Penghentian sepihak dari Tergugat terhadap layanan Opera Mini. Hal tersebut tidak disangkal oleh Tergugat;
- 21.7. Bahwa Tergugat telah mengakui menghentikan layanan tambahan Opera Mini, karena pada Jawaban Tergugat *a quo* tidak ada permintaan dari Tergugat untuk menolak **Provisi** Penggugat.

II. TIDAK ADA ASAS ITIKAD BAIK YANG DILANGGAR PENGGUGAT

22. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 3, butir 4, butir 5, butir 7, dan butir 8 halaman 10 dan halaman 11 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan Penggugat tidak memiliki itikad baik untuk berdamai dengan Tergugat di tingkat Mediasi. Faktanya, meskipun pada awalnya Penggugat tidak ingin menempuh prses mediasi, akan tetapi pada akhirnya Penggugat dengan itikad baik **telah menempuh proses mediasi** sesuai dengan yang diamanatkan Peraturan Mahkamah

Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.

23. Bahwa berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, itikad baik yang dimaksud adalah mengikuti **proses** mediasi, bukan terletak pada hasil dari mediasi. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 12 ayat (1) peraturan *a quo*, yang menyatakan:

*“(1) Para pihak wajib menempuh **proses mediasi** dengan itikad baik”*

Bahwa Penggugat telah mengikuti semua proses mediasi dengan mengikuti syarat-syarat yang diamanatkan oleh Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, sehingga dalil Tergugat harus ditolak dengan tegas.

24. Bahwa dalil Jawaban Tergugat yang selalu meminta Penggugat untuk menyelesaikan masalah dengan musyawarah dan perdamaian menunjukkan:
1. Tergugat telah mengakui kesalahannya namun menghindari proses penyelesaian sengketa di Pengadilan
 2. Tergugat ingin membayar ganti kerugian atas kesalahannya tersebut;
 3. Tergugat menganggap enteng Pelanggannya seakan-akan kesalahan Tergugat dapat begitu saja diselesaikan dengan penggantian uang.
25. Bahwa menggugat melalui forum litigasi/sengketa ke pengadilan adalah hak setiap warga Negara yang dilindungi oleh undang-undang, sehingga tidak ada alasan Tergugat untuk menyatakan Penggugat tidak memiliki itikad baik.

III. TERGUGAT TIDAK MENJALANKAN USAHANYA DENGAN MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

26. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 3, butir 4 dan butir 5 halaman 12 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan Tergugat menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian Pelanggan. Faktanya, Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu dari Penggugat. Sehingga dalil Jawaban Tergugat harus ditolak dengan tegas;
27. Bahwa dalam Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*) periode pembayaran 01 November 2011 s/d 10 November 2011 dengan nomor invoice 000400223861, tercantum tagihan sebesar Rp1.125.500 (satu juta seratus dua puluh lima ribu lima ratus Rupiah) dari pihak TELKOMSEL *in casu* Tergugat untuk layanan tambahan **3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, dan Konten Premium** tanpa disertai

dengan rincian penggunaan biaya yang menjadi dasar pengenaan tagihan layanan tersebut;

28. Bahwa dalam Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*) periode pembayaran 01 November 2011 s/d 10 November 2011 dengan nomor invoice 000400223861, Penggugat juga mendapatkan Diskon Data (*Data Discount*) senilai Rp1.125.320 (satu juta seratus dua puluh lima ribu tiga ratus dua puluh Rupiah) (CR) dari pihak TELKOMSEL *in casu* Tergugat tanpa disertai dengan rincian penggunaan biaya yang menjadi dasar pemberian diskon data tersebut;
29. Bahwa Penggugat telah menanyakan kepada Kuasa Hukum Tergugat di persidangan pada saat Tergugat mengajukan Jawaban “apakah pengembalian Diskon Data (*Data Discount*) termasuk dalam pengembalian biaya layanan Opera Mini sebesar Rp90.000 (sembilan puluh ribu Rupiah)” dan juga melakukan konfirmasi kepada customer service (*cs*) Tergugat mengenai butir 26 dan butir 27 diatas, akan tetapi tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan. Sehingga dengan demikian, dalil Tergugat yang menyatakan menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian Pelanggan tidak sesuai dengan fakta yang terjadi.

IV. TERGUGAT TERBUKTI MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM

30. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 5, butir 7, butir 8 dan butir 9 halaman 12, halaman 13 dan halaman 14 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan Tergugat tidak melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Adapun alasan-alasan Penggugat adalah sebagai berikut:

- 30.1. Bahwa Tergugat telah secara sah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yaitu melanggar ketentuan Pasal 2 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

*“(3) Penyelenggara telekomunikasi wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dan atau dengan layanan pesan singkat (*Short Message Service/SMS*), dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.”*

- 30.2. Bahwa Tergugat telah melanggar Pasal 1367 KUHPerdara, yaitu:

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

- 30.3. Bahwa Tergugat telah melanggar Hak Subyektif Penggugat dan telah Penggugat jelaskan pada butir 7, butir 8, butir 9 dan butir 10 Replik Penggugat;

- 30.4. Bahwa Tergugat tidak melaksanakan Kewajiban Hukumnya seperti yang telah Penggugat jelaskan pada butir 11, butir 12, butir 13, butir 14, butir 15 dan butir 16 Replik Penggugat;
- 30.5. Bahwa akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat sebagaimana yang telah diuraikan di atas, Penggugat telah menderita kerugian materil sebesar Rp90.000,- (sembilan puluh ribu Rupiah) yang akan diuraikan sebagai berikut:

Periode per paket = seminggu (7 hari)	Biaya per periode
16/07/2011 – 23/07/2011	Rp10.000,00
23/07/2011 – 30/07/2011	Rp10.000,00
30/07/2011 – 6/08/2011	Rp10.000,00
6/08/2011 – 13/08/2011	Rp10.000,00
13/08/2011 – 20/08/2011	Rp10.000,00
20/08/2011 – 27/08/2011	Rp10.000,00
27/08/2011 – 3/09/2011	Rp10.000,00
3/09/2011 – 10/09/2011	Rp10.000,00
10/09/2011 – 17/09/2011	Rp10.000,00
JUMLAH	Rp90.000,00

- 30.6. Bahwa kerugian Penggugat tersebut akan terus bertambah sebagai akibat dari perpanjangan fasilitas layanan tambahan yang dilakukan secara sepihak dan tanpa hak oleh Tergugat, sehingga mengakibatkan kerugian imateril yang jika dinilai dengan uang jumlahnya tidak kurang dari Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah);
- 30.7. Bahwa berdasarkan fakta-fakta hukum diatas, Tergugat secara sah dan meyakinkan telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Dengan demikian, dalil Jawaban Tergugat harus ditolak dengan tegas.

V. GUGATAN PENGGUGAT TIDAK BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUHPERDATA

31. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 3 dan butir 4 halaman 15 dan halaman 16 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan gugatan Penggugat bertentangan dengan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUHPerdata. Faktanya, pernyataan Tergugat tersebut prematur karena perkara *a quo* belum sampai kepada tahap Pembuktian. **Apakah Kuasa Tergugat tidak mengetahui tahapan-tahapan dalam Hukum Acara Perdata?;**
32. Bahwa dalil Tergugat *a quo* terlalu mengada-ada dan tidak berdasar sama sekali, oleh karena Pembuktian dalam proses persidangan perdata memiliki agenda persidangan tersendiri. Penggugat tidak dibebankan kewajiban untuk mencantumkan bukti-bukti pada gugatan awal, sehingga dalil Jawaban Tergugat harus ditolak dengan tegas.

VI. TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (*UITVERBAR BIJ VORAAD*) TIDAK BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU

33. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 2, butir 3, butir 4 dan butir 5 halaman 16 dan halaman 17 dalil Jawaban Tergugat, pada pokoknya menyatakan permohonan Putusan Serta Merta dari Penggugat bertentangan dengan hukum yang berlaku. Faktanya, pada gugatan *a quo*, Penggugat melandaskan Permohonan Putusan Serta Merta dengan berpedoman pada Pasal 180 (1) HIR dan dengan bukti-bukti akurat yang akan Penggugat jelaskan secara detail di depan persidangan dengan agenda Pembuktian oleh Penggugat. Permohonan tersebut sangat relevan karena apabila Petitum yang dimintakan Penggugat tidak dilaksanakan secara serta merta, maka akan terus merugikan Penggugat;
34. Bahwa Tergugat telah menjalankan **Tuntutan Provisi** yang dimohonkan oleh Penggugat. Tergugat telah menghentikan fasilitas layanan tambahan Opera Mini yang dibebankan kepada Penggugat secara sepihak dan tidak melakukan penagihan lanjutan atas fasilitas layanan tambahan Opera Mini. Mohon agar Majelis Hakim Yang Terhormat mencatatnya sebagai AKTA;
35. Bahwa Penggugat menolak selain dan selebihnya dalil-dalil jawaban Tergugat.

Bahwa berdasarkan uraian tersebut diatas, mohon kepada Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang memeriksa dan mengadili perkara *a quo* berkenan mengeluarkan putusan sebagai berikut:

DALAM EKSEPSI

Menolak setiap dan seluruh Eksepsi yang diajukan oleh Tergugat.

DALAM POKOK PERKARA

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;
3. Menyatakan perbuatan Tergugat yang menawarkan, mengikat secara sepihak, dan melakukan perpanjangan fasilitas layanan tambahan Opera Mini secara otomatis serta melakukan penagihan dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 batal demi hukum dan tidak mengikat secara hukum;
4. Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Pelanggan;

5. Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode “Negative Option” yang membebankan pelanggan melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan;
6. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian materil kepada Penggugat sebesar Rp90.000,00 (sembilan puluh ribu Rupiah);
7. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian imateril kepada Penggugat sebesar Rp10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah);
8. Menyatakan putusan ini dapat di jalankan terlebih dahulu meskipun ada bantahan, banding, kasasi dan upaya hukum lainnya (*uit vorbaar bij voorrad*);
9. Menghukum Tergugat untuk membayar seluruh biaya perkara.

Atau, apabila Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

Hormat Saya,
PENGGUGAT


David M. L. Tobing, S.H., M.Kn.

DUPLIK TERGUGAT

DALAM PERKARA

NOMOR: 485/PDT.G/2011/PN.JKT.SEL

DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN

ANTARA :

DAVID M.L. TOBING, S.H., M.KN.PENGGUGAT

MELAWAN

PT TELEKOMUNIKASI SELULAR ("TELKOMSEL")TERGUGAT

DAFTAR ISI

A.	DALAM EKSEPSI	
I.	GUGATAN PENGGUGAT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA KARENA PENGGUGAT TELAH MELANGGAR HUKUM ACARA YAITU TELAH MENGGABUNGGAN GUGATAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN GUGATAN WANPRESTASI DALAM SATU GUGATAN	1
II.	GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KABUR (<i>OBSCUUR LIBEL</i>)	5
III.	GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KURANG PIHAK (<i>PLURIUM LITIS CONSORTIUM</i>) SEHINGGA GUGATAN TERSEBUT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA.....	9
IV.	GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA SURAT KUASA PENGGUGAT ADALAH SURAT KUASA YANG TIDAK SAH SEBAB MELANGGAR KETENTUAN FORMAL PEMBERIAN SURAT KUASA BERDASARKAN UU BEA METERAI DAN YURISPRUDENSI MAHKAMAH AGUNG	11
B.	DALAM POKOK PERKARA	
I.	GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT TIDAK PERNAH MEMINTA LAYANAN OPERA MINI DIHENTIKAN.....	13
II.	GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT MELANGGAR AZAS ITIKAD BAIK DALAM PERKARA <i>AQUO</i>	19
III.	GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA TERGUGAT DALAM MENJALANKAN USAHANYA SELALU MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.....	24
IV.	TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM SEHINGGA GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK	26

V.	GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUH PERDATA.....	31
VI.	TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (<i>UITVERBAR BIJ VOORAD</i>) DARI PENGGUGAT HARUS DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU	32
VII.	TANGGAPAN TERGUGAT TERHADAP TUNTUTAN PUTUSAN PROVISI DARI PENGGUGAT.....	33



Jakarta, 8 Desember 2011

Kepada Yth.:

**Majelis Hakim Dalam Perkara
No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel**

Di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Jalan Ampera Raya No. 133
Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Untuk dan atas nama Tergugat dalam perkara perdata tersebut di atas, dengan ini kami mengajukan Duplik sebagai tanggapan dan/atau sanggahan terhadap Replik yang diajukan oleh Penggugat.

Tergugat tetap mempertahankan dalil-dalilnya yang telah diuraikan di dalam Jawaban dan dengan ini seluruh dalil-dalil tersebut dianggap sebagai bagian dari Duplik ini.

Tergugat secara tegas menolak dan menyangkal seluruh dalil Penggugat dalam Gugatan dan Replik kecuali terhadap hal-hal yang diakui secara tegas kebenarannya oleh Tergugat.

A. DALAM EKSEPSI

I. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA KARENA PENGGUGAT TELAH MELANGGAR HUKUM ACARA YAITU TELAH MENGGABUNGKAN GUGATAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN GUGATAN WANPRESTASI DALAM SATU GUGATAN

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa gugatan Penggugat melanggar hukum acara sehingga gugatan Penggugat sudah sepatutnya tidak diterima. Hal ini karena Penggugat menggabungkan jenis gugatan Perbuatan Melawan Hukum ("gugatan PMH") dan gugatan wanprestasi dalam perkara ini *f*

2. Dalil Penggugat dalam Replik tidak mampu mematahkan dalil-dalil Tergugat bahwa Penggugat melanggar hukum acara dengan menggabungkan jenis gugatan PMH dan gugatan wanprestasi. Sebaliknya, Replik Penggugat justru mempertegas bahwa Penggugat mencampurkan gugatan PMH dan gugatan wanprestasi.
3. Penggugat dalam posita dan petitum gugatannya mendalilkan bahwa gugatan *aquo* adalah gugatan PMH, sebagai berikut:

Butir 11 halaman 3 gugatan:

*"bahwa Tergugat telah melakukan **Perbuatan Melawan Hukum** sebagaimana ketentuan pasal 1365 KUH Perdata..."*

Butir 2 Petitum gugatan:

*"Menyatakan Tergugat telah melakukan **Perbuatan Melawan Hukum**;"*

4. Namun demikian, kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa perkara *aquo* pada dasarnya timbul dari hubungan keperdataan antara Penggugat sebagai pelanggan dan Tergugat sebagai penyedia jasa layanan telekomunikasi. Hal ini berdasarkan (i) Formulir berlangganan Kartu Halo yang ditandatangani oleh Penggugat dan Tergugat pada tanggal 1 Agustus 2003; dan (ii) Perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi selular GSM Telkomsel yang ditandatangani oleh Penggugat dan Tergugat pada tanggal 1 Agustus 2003 (Bukti T-1). Dengan demikian, gugatan Penggugat timbul berdasarkan suatu perjanjian antara Penggugat dan Tergugat sebagai operator.
5. Penggugat juga mengakui bahwa perkara *aquo* timbul dari hubungan keperdataan berdasarkan perjanjian yang kami kutip sebagai berikut:

Butir 1 halaman 1 gugatan:

*"Bahwa Penggugat adalah **Pelanggan jasa layanan komunikasi telepon seluler kartuHALO** dengan nomor **pelanggan** +62 812 9899989 yang merupakan **fasilitas berlangganan** milik Tergugat dengan **status pelanggan** Pasca Bayar sejak tahun 2002;"*

Butir 2 halaman 1 gugatan:

*"Bahwa sejak tahun 2009, Penggugat juga **berlangganan** fasilitas layanan Blackberry Unlimited dari Tergugat dimana dengan layanan tersebut Penggugat dapat menggunakan berbagai layanan Blackberry sepuasnya."*

Butir 2.1 halaman 3 Replik:

*"Bahwa pada butir 1 gugatan a quo telah Penggugat jelaskan bahwa Penggugat sebagai pribadi dan juga selaku **Pelanggan** yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Tergugat, seperti yang tercantum dalam Pasal 1 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:*

*Pelanggan adalah Perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang **berdasarkan kontrak**."*

6. Selain itu, Penggugat dalam halaman 2 gugatan juga menyebutkan bahwa gugatan *aquo* didasarkan atas suatu perjanjian yang kami kutip sebagai berikut:

"TERGUGAT MELAKUKAN PENAWARAN, PENGIKATAN PERJANJIAN DAN PERPANJANGAN FASILITAS LAYANAN TAMBAHAN OPERA MINI KEPADA PENGGUGAT..."

Gugatan yang didasarkan pada perjanjian/kontrak adalah gugatan wanprestasi dan bukan gugatan PMH.

7. Dengan demikian, Penggugat telah mencampuradukan gugatan PMH dan gugatan wanprestasi dalam perkara *aquo*. Hal ini melanggar hukum acara yang berlaku karena gugatan PMH dan gugatan wanprestasi merupakan jenis gugatan yang sangat berbeda satu sama lain, baik mengenai sumber gugatan, dasar hukum, jenis tuntutan maupun bukti-bukti. Perbedaan-perbedaan ini kami uraikan secara ringkas pada bagan di bawah ini:

No	PERBEDAAN	GUGATAN WANPRESTASI	GUGATAN PMH
1	Sumber Gugatan	Berawal dari adanya suatu Perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Hal ini terjadi berkaitan dengan adanya dugaan pelanggaran terhadap perjanjian.	Berawal dari adanya perbuatan melanggar ketentuan hukum yang berlaku yang menimbulkan kerugian terhadap pihak lain.
2	Dasar Hukum Pengajuan Gugatan	Pasal 1243 Jo. Pasal 1338 KUH Perdata.	Pasal 1365 KUH Perdata dan ketentuan lainnya yang relevan.

3	Jenis Tuntutan	Hal yang dapat dituntut berupa: (i) menuntut pelaksanaan perjanjian; (ii) ganti kerugian; (iii) pelaksanaan perjanjian beserta ganti kerugian; atau (iv) pembatalan perjanjian.	Hal yang dapat dituntut berupa: (i) ganti kerugian; (ii) pemulihan pada keadaan semula; atau (iii) larangan berbuat.
4	Bukti-Bukti	Perjanjian dan bukti lainnya yang relevan.	Suatu perbuatan (diluar perjanjian) dan bukti lainnya yang relevan.

Berdasarkan bagan di atas terbukti bahwa Gugatan PMH dan Gugatan wanprestasi merupakan jenis gugatan yang sangat berbeda sehingga masing-masing jenis gugatan ini tidak dapat digabungkan atau dicampuradukan dalam satu gugatan. **Perbedaan dan pemisahaan ini secara konsisten telah diakui dan diterapkan dalam proses peradilan di Indonesia.**

8. Beberapa yurisprudensi secara konsisten melarang penggabungan atau mencampuradukan Gugatan PMH dengan Gugatan Wanprestasi ini, antara lain sebagai berikut:

Putusan Mahkamah Agung RI No. 1875 K/Pdt/1984 tanggal 24 April 1986:

"Penggabungan gugatan perbuatan melawan hukum dengan perbuatan ingkar janji tidak dapat dibenarkan dalam tertib beracara dan harus diselesaikan secara tersendiri pula."

Putusan Mahkamah Agung RI No. 879 K/Pdt/1999 tanggal 29 Januari 2001:

"Bahwa suatu gugatan yang didasarkan atas dasar perbuatan melawan hukum tidak dapat juga diajukan sebagai akibat dari suatu ingkar janji, karena kedua dasar hukum yang diatur dalam pasal-pasal yang berbeda dalam KUHPerdara, yaitu perbuatan melawan hukum dalam pasal 1365 KUHPerdara dan wanprestasi dalam pasal 1243 KUHPerdara, juga akibat hukum yang dapat dituntut dari akibat perbuatan itu adalah berbeda."

"Bahwa posita gugat didasarkan atas adanya perjanjian antara Penggugat dan Tergugat I dan Tergugat II namun petitumnya menuntut adanya Perbuatan Melawan Hukum (PMH), dengan demikian petitum tidak didukung oleh positanya, sehingga dapat dikategorikan gugat yang tidak jelas (obscuur libel)."

Putusan Mahkamah Agung RI No. 720 K/Pdt/1997 tanggal 9 Maret 1999:

"- bahwa gugatan konpensasi dari Penggugat asli/Pemohon Kasasi tidak sempurna, karena petitum no. 6 yang menuntut "ganti rugi akibat hilangnya keuntungan yang akan diperoleh" tidak didukung oleh posita gugatan no. 5 yang menyatakan bahwa "maksud

gugatan ini adalah tentang perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Para Tergugat dan Para Turut Tergugat/Para Termohon Kasasi;"

- Bahwa dengan demikian gugatan tersebut tidak jelas dan kabur (obscuur libel) dan harus dinyatakan tidak dapat diterima;"

9. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa Penggugat telah melanggar tertib hukum acara karena menggabungkan gugatan Perbuatan Melawan Hukum dan gugatan wanprestasi. Oleh karena itu, sudah seharusnya Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima Gugatan Penggugat.

II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KABUR (OBSCUUR LIBEL)

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*) sehingga gugatan Penggugat sudah sepatutnya tidak diterima. Hal ini karena: (i) dalil-dalil Penggugat dalam Posita maupun Petitum gugatan saling bertentangan; dan (ii) dasar hukum gugatan Penggugat adalah salah.

GUGATAN PENGGUGAT ADALAH OBSCUUR LIBEL KARENA DALIL-DALIL PENGGUGAT DALAM POSITA MAUPUN PETITUM GUGATAN SALING BERTENTANGAN

2. Dalil Penggugat dalam Replik tidak mampu mematahkan dalil-dalil Tergugat bahwa gugatan Penggugat adalah saling bertentangan dalam posita maupun petitum. Sebaliknya, Replik Penggugat justru semakin membuktikan bahwa dalil-dalil gugatan Penggugat dalam posita dan petitum saling bertentangan.
3. Penggugat dalam halaman 1 gugatan menyebutkan bahwa Penggugat bertindak hanya untuk mewakili kepentingan diri sendiri dalam mengajukan gugatan *aquo*. Hal ini kami kutip sebagai berikut:

"Saya yang bertanda tangan di bawah ini, David M.L. Tobing, S.H., M.Kn., Pekerjaan Advokat,..., selanjutnya disebut sebagai Penggugat."

4. Namun demikian, Penggugat dalam Petitum gugatan secara kontradiktif juga mendalilkan seolah-olah mewakili pelanggan Tergugat lainnya dalam mengajukan gugatan ini, sebagai berikut:

Butir 4 Petitum gugatan:

"Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan pelanggan;"

Butir 5 Petitum gugatan:

*“Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode “Negative Option” yang membebankan **pelanggan** melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan;”*

5. Dengan demikian, terbukti bahwa dalil gugatan Penggugat saling bertentangan karena tidak jelas kepentingan hukum siapa yang diwakili oleh Penggugat dalam mengajukan gugatan *aquo*. Penggugat dalam Repliknya tidak cermat dalam memahami dalil Tergugat ini sehingga bantahan Penggugat tidak relevan terhadap dalil Tergugat. Penggugat hanya sebatas menjelaskan bahwa kedudukannya dalam mengajukan *aquo* adalah sebagai pribadi dan juga sebagai pelanggan.
6. Lebih lanjut, Penggugat dalam butir 14 halaman 4 gugatannya (dan diulang kembali dalam Replik) secara tegas mengakui keberlakuan syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Opera Mini. Dalam syarat dan ketentuan tersebut telah diatur bahwa masa aktif paket berlangganan Opera Mini akan diperpanjang secara otomatis tanpa memerlukan persetujuan dari pelanggan yang kami kutip sebagai berikut:

“SYARAT DAN KETENTUAN

...

*4. Masa aktif paket berlangganan akan **diperpanjang secara otomatis** dan akan dikenakan tarif yang sesuai.”*

7. Namun demikian, Penggugat dalam posita dan petitum gugatannya (dan diulang kembali dalam Replik) justru mendalilkan bahwa perpanjangan paket Opera Mini seolah-olah harus berdasarkan pengetahuan dan persetujuan Penggugat. Hal ini kami kutip antara lain sebagai berikut:

Butir 12 halaman 3 gugatan:

*“Bahwa Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, **memperpanjang secara otomatis** waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, **tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai pelanggan;**”*

Butir 4 Petitum gugatan:

*“Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan **perpanjangan otomatis** fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun **tanpa persetujuan pelanggan;**”^f*

8. Penggugat **tidak membantah** hal ini di dalam Repliknya sehingga Penggugat dianggap **menerima** dalil Tergugat ini.
9. Selanjutnya, Penggugat dalam halaman 9 Replik mendalilkan bahwa Tergugat merupakan pihak yang seharusnya menghentikan layanan Opera Mini di telepon selular Penggugat, sebagai berikut:

*"Faktanya, tindakan sepihak terbukti karena Penggugat tidak pernah meminta layanan tambahan aquo, **seharusnya Tergugatlah yang menghentikan sendiri...**"*

10. Namun demikian, Penggugat dalam halaman 11 Replik justru menuduh Tergugat seolah-olah melakukan perbuatan melawan hukum karena Tergugat menghentikan layanan Opera Mini pada saat Tergugat mulai mengetahui bahwa Penggugat mempermasalahkan aktifasi layanan tersebut (3 hari setelah Penggugat mengajukan Gugatan), sebagai berikut:

*"Bahwa tindakan Tergugat yang menghentikan layanan Opera Mini setelah gugatan didaftarkan dan tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat terlebih dahulu, menunjukkan Tergugat telah mengakui kesalahannya dan membuktikan bahwa Tergugat telah **melakukan Perbuatan Melawan Hukum;**" -- quod non --*

11. Yurisprudensi Mahkamah Agung secara konsisten tidak menerima gugatan yang mengandung dalil-dalil yang saling bertentangan baik dalam posita maupun petitumnya, antara lain sebagai berikut:

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 720 K/Pdt/1997 tanggal 9 Maret 1999:

*"Petitum suatu gugatan perdata harus didasarkan dan **didukung oleh positum/ dalil-dalil gugatannya yang diuraikan secara jelas, sehingga akan nampak adanya hubungan yang berkaitan satu sama lain dengan petitumnya.** Bilamana hubungan antara positum dengan petitum, tidak ada atau tidak jelas, maka menjadikan gugatan tersebut adalah kabur sehingga menurut hukum Acara Perdata, gugatan yang berkualitas demikian itu, **harus dinyatakan "tidak dapat diterima."***

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 1075 K/sip/1980 tanggal 8 Desember 1982:

*"Pengadilan Tinggi tidak salah menerapkan hukum, karena **petitum bertentangan dengan posita gugatan, gugatan tidak dapat diterima.**"*

12. Berdasarkan dasar hukum, analisa dan penjelasan di atas terbukti bahwa gugatan Penggugat yang berisi petitum dan posita yang saling bertentangan sudah sepatutnya tidak dapat diterima. ✍

GUGATAN PENGGUGAT ADALAH OBSCUUR LIBEL KARENA DASAR HUKUM GUGATAN ADALAH SALAH

13. Dalil Penggugat di dalam Replik tidak dapat mematahkan dalil-dalil Tergugat yang membuktikan bahwa dasar hukum Penggugat dalam perkara ini adalah salah.
14. Penggugat dalam posita gugatan dan Replik mendalilkan bahwa Tergugat melakukan perbuatan melawan hukum (*quod non*) atas dasar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi ("PM No. 10/2007").
15. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena Peraturan tersebut hanya berkaitan dengan layanan Jasa Teleponi Dasar. Fasilitas layanan tambahan yang dimaksud dalam Pasal 1 butir (4) dan (5) merujuk kepada layanan tambahan yang secara spesifik hanya berkaitan dengan fitur-fitur layanan Jasa Teleponi Dasar sesuai Pasal 2 ayat (1) PN No. 10/2007, yaitu antara lain: (i) Kotak Suara (*voice Mail box*); (ii) Penerusan Panggilan (*call forwarding*); (iii) Antrian Panggilan (*call waiting*); (iv) Panggilan Tiga Pihak (*Conference Call*); (v) Nada Sambung Personal (*RingBack Tone*); (vi) Informasi Detail Tagihan Jasa Telekomunikasi.
16. Sedangkan Fitur layanan tambahan Opera Mini tidak termasuk dalam layanan tambahan Jasa Teleponi Dasar karena jenis kedua layanan tambahan ini berbeda satu sama lain. Sehingga PM No. 10/2007 tidak relevan dengan fitur layanan tambahan Opera Mini.
17. Penggugat dalam Repliknya mencoba mendalilkan bahwa PM No. 10/2007 relevan dengan perkara ini karena dalam informasi biaya (*Billing Statement*) yang didapatkan Penggugat dari Tergugat terdapat frase 'layanan tambahan' (*Value Added Services*). Dalil Penggugat ini adalah keliru dan sangat dangkal karena frase layanan tambahan yang tercantum dalam informasi biaya tersebut tidak serta merta mempunyai pengertian yang sama dengan layanan tambahan yang dimaksud dalam PM No. 10/2007.
18. Hal di atas terbukti karena jenis layanan tambahan yang tercantum dalam informasi biaya berbeda dengan jenis layanan tambahan Jasa Teleponi Dasar tersebut di atas (Bukti T-2). Dengan demikian, terbukti bahwa dasar hukum gugatan Penggugat adalah salah dan tidak relevan dalam perkara *aquo*.
19. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, terbukti bahwa gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*). Karena itu, Majelis Hakim Yang Terhormat sudah sepatutnya menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima. ✓

III. GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KURANG PIHAK (*PLURIUM LITIS CONSORTIUM*) SEHINGGA GUGATAN TERSEBUT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa Gugatan Penggugat adalah kurang pihak sehingga Gugatan Penggugat sudah sepatutnya dinyatakan tidak dapat diterima oleh Majelis Hakim Yang Terhormat. Dalil Penggugat dalam Replik tidak mampu mematahkan dalil-dalil Tergugat bahwa Gugatan Penggugat kurang pihak.
2. Penggugat dalam gugatan *aquo* pada pokoknya mempersoalkan penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi. Dengan demikian, Penggugat seharusnya melibatkan Kementerian Komunikasi dan Informatika ("**Menkominfo**") dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia ("**BRTI**") sebagai pihak dalam perkara ini.
3. Hal di atas didasarkan pada Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 25/P/M.Kominfo/11/2005 tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor Km. 31 Tahun 2003 tentang Penetapan BRTI ("**PM No. 25/2005**") yang kami kutip sebagai berikut:

Pasal 4 PM No. 25/2005:

*"Menteri mempunyai kewenangan pembinaan telekomunikasi meliputi fungsi penetapan kebijakan, pengaturan, **pengawasan** dan pengendalian."*

Pasal 5 PM No. 25/2005:

*"Untuk penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi, **Menteri** melimpahkan fungsi pengaturan, pengawasan dan pengendalian kepada **BRTI**."*

4. Berdasarkan ketentuan di atas, terbukti secara jelas bahwa BRTI merupakan pihak yang mempunyai wewenang untuk melakukan pengawasan di bidang penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi dengan bertanggung jawab kepada Menkominfo. Artinya, Menkominfo dan BRTI bertanggung jawab atas setiap bentuk penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang dilakukan oleh Para Penyelenggara telekomunikasi, termasuk Tergugat.
5. Dengan demikian, Penggugat seharusnya melibatkan Menkominfo dan BRTI sebagai pihak dalam perkara *aquo*. Namun demikian, Penggugat tidak mengikutsertakan Menkominfo dan BRTI sebagai

pihak dalam perkara *aquo*. Dengan demikian, terbukti bahwa gugatan Penggugat adalah kurang pihak.

6. Gugatan Penggugat yang kurang pihak adalah gugatan yang bertentangan dengan hukum acara sehingga sudah sepatutnya dinyatakan tidak dapat diterima. Hal ini konsisten dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung, antara lain sebagai berikut:

Putusan Mahkamah Agung RI No. 2872 K/Pdt/1998 tanggal 29 Desember 1998:

*"Pihak ketiga yang erat kaitannya dengan Gugatan seharusnya ditarik masuk sebagai salah satu pihak dalam Gugatan tersebut. Bila hal ini tidak dilakukan, maka **Gugatan tersebut mengandung cacat hukum "Plurium Litis Consortium."**"*

Putusan Mahkamah Agung RI No. 151.K/Sip/Sip tanggal 13 Mei 1975:

*"Bahwa seharusnya Gugatan Para Penggugat ditujukan pula kepada orang lain. Karena Gugatan ini tidak lengkap (yang baru digugat baru seorang) maka Gugatan Para Penggugat haruslah dinyatakan **tidak dapat diterima...**"*

Putusan Mahkamah Agung RI No. 1424.K/Sip/1975 tanggal 8 Juni 1976:

*"Gugatan dinyatakan **tidak dapat diterima**, karena terdapat kesalahan formil mengenai pihak yang harus digugat, tetapi belum digugat sehingga Gugatannya **tidak sempurna/tidak lengkap...**"*

7. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa kaedah hukum dalam Putusan Mahkamah Agung RI Nomor 305/K/Sip/1971 tanggal 16 Juni 1971 yang dikutip oleh Penggugat TIDAK membebaskan Penggugat dari eksepsi Tergugat bahwa Gugatan Penggugat adalah kurang pihak. Hal ini karena kaedah hukum dalam perkara tersebut tidak relevan untuk diterapkan dalam perkara ini. Dalam perkara tersebut, Pengadilan Tinggi menarik seorang (yang bukan pihak dalam pemeriksaan tingkat pertama) sebagai pihak dalam pemeriksaan tingkat banding tanpa melakukan pemeriksaan ulang. Sedangkan perkara ini masih dalam proses pemeriksaan di tingkat Pengadilan Negeri.
8. Berdasarkan penjelasan dan dasar hukum di atas terbukti bahwa Gugatan Penggugat adalah kurang pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima gugatan Penggugat. *f*

IV. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA SURAT KUASA PENGGUGAT ADALAH SURAT KUASA YANG TIDAK SAH SEBAB MELANGGAR KETENTUAN FORMAL PEMBERIAN SURAT KUASA BERDASARKAN UU BEA METERAI DAN YURISPRUDENSI MAHKAMAH AGUNG

1. Kami memohon kepada Majelis Hakim Yang Terhormat untuk menyatakan Gugatan Penggugat tidak dapat diterima karena Surat Kuasa Penggugat adalah surat kuasa yang tidak sah. Hal ini karena pada meterai surat kuasa tidak dicantumkan tanggal, bulan dan tahun.
2. Suatu Surat Kuasa harus dibubuhi dengan meterai yang cukup dan diberi tanggal, bulan dan tahun. Ketiadaan tanggal, bulan dan tahun pada meterai menyebabkan surat kuasa dianggap tidak bermeterai sehingga hal tersebut melanggar ketentuan formal pemberian surat kuasa. Hal di atas sesuai dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

Pasal 7 ayat (5) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1985 tentang Bea Meterai ("UU Bea Meterai"):

"Pembubuhan tanda tangan disertai dengan pencantuman tanggal, bulan, dan tahun dilakukan dengan tinta atau yang sejenis dengan itu..."

Pasal 7 ayat (9) UU Bea Meterai:

"Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sampai dengan ayat (8) tidak dipenuhi, dokumen yang bersangkutan dianggap tidak bermeterai."

3. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa faktanya meterai dalam Surat Kuasa Penggugat tidak dibubuhi tanggal, bulan dan tahun. Sehingga Surat Kuasa Penggugat harus dianggap tidak bermeterai berdasarkan ketentuan UU Bea Meterai di atas. Padahal, meterai pada surat kuasa untuk beracara di pengadilan adalah persyaratan yang harus dipatuhi sesuai yang telah diatur dalam:

- SEMA No. 2/1991, butir 1.9 (a) yang menyatakan:

*"Dalam hal suatu pihak didampingi oleh kuasa, maka bentuk Surat Kuasa harus memenuhi persyaratan formal dari **Surat Kuasa Khusus dengan meterai secukupnya,**"*

- Buku II MA, hal. 46 nomor 7 yang menyatakan:

*"Surat Kuasa harus ditandatangani oleh Pemberi Kuasa sebagai bukti formal adanya persetujuan kedua belah pihak dengan **dibubuhi meterai dan tanggal.**"* *f*

4. Bahkan, terdapat putusan pengadilan yang menyatakan ketiadaan meterai menyebabkan surat kuasa tidak sah, yaitu:

Putusan No. 110/PDT/2010/PT.BDG tanggal 13 Juli 2010, yang dalam pertimbangan hukumnya menyatakan sebagai berikut:

*“Menimbang, bahwa dengan didasarkan pada fakta hukum tersebut, maka: Surat Kuasa Khusus tanggal 24 Maret 2009 No. – atas nama Kuasa Hukum Penggugat/Terbanding: Yayasan Muslihat, SH dan Surat Kuasa Khusus tanggal 27 April 2009 No. – atas nama Kuasa Hukum Tergugat / Pemanding: Asep Anwar, SH yang dibuat / diterbitkan oleh Penggugat dan pihak Tergugat sebagai dasar / kewenangan Kuasa Hukum Penggugat dan Kuasa Hukum Tergugat untuk beracara dalam perkara aquo, termasuk dalam kewenangan mengajukan permohonan banding dalam perkara tersebut, ternyata dalam menandatangani Surat Kuasa Penggugat dan Tergugat tidak mencantumkan tanggal, bulan dan tahun pada meterai, sedang dalam Pasal 17 ayat (5) UU No: 13 tahun 1985 tentang biaya meterai **harus dicantumkan tanggal, bulan dan tahun pada meterai**, dihubungkan dengan pasal 7 ayat (9) UU No: 13 tahun 1985 tentang biaya meterai menyatakan: apabila ketentuan sebagaimana ayat (1) sampai dengan ayat (8) tidak dipenuhi dokumen yang bersangkutan **dianggap tidak bermeterai**;*

*Menimbang, bahwa atas pertimbangan tersebut maka **gugatan Penggugat haruslah dinyatakan tidak dapat diterima** (niet onvankelijkeverklaard).”*

Putusan No. 47/Pdt.G/2009/Msy-Prov tanggal 12 Agustus 2009, yang dalam pertimbangan hukumnya menyatakan:

*“Menimbang, bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1985 Pasal 2 ayat (1) dan penjelasannya, pasal 7 ayat (5) dan ayat (9) dan pasal 11 ayat (1) huruf (a) surat kuasa harus dikenakan bea materai, pembubuhan tanda tangan disertai pencantuman tanggal, bulan dan tahun dilakukan dengan tinta sehingga sebagian tanda tangan di atas kertas dan sebagian lagi di atas materai tempel, apabila ketentuan tersebut tidak dipenuhi dokumen yang bersangkutan **dianggap tidak bermaterai**, Hakim dalam tugas jabatannya tidak dibenarkan menerima dan mempertimbangkan dokumen tersebut;*

*Menimbang, bahwa karena surat kuasa Pemanding dianggap **tidak bermaterai**, maka **surat kuasa tersebut adalah tidak sah**,”*

5. Berdasarkan penjelasan di atas, Surat Kuasa dari Kuasa Hukum Penggugat adalah Surat Kuasa yang tidak sah karena mengandung cacat formil. Dengan demikian **sangat beralasan bagi Majelis Hakim Yang Terhormat untuk tidak menerima Gugatan Penggugat.** *f*

B. DALAM POKOK PERKARA

Tergugat mohon agar dalil-dalil yang telah diuraikan pada bagian Eksepsi di atas secara *mutatis mutandis* dianggap sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari bagian dalam Pokok Perkara ini.

I. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT TIDAK PERNAH MEMINTA LAYANAN OPERA MINI DIHENTIKAN

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa Gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak karena faktanya Penggugat telah menyepakati aktivasi dan perpanjangan aktivasi layanan Opera Mini di telepon selular Penggugat. Hal ini karena Penggugat tidak pernah menghentikan (deaktivasi) sendiri atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat. Dalil-dalil Penggugat dalam Replik tidak mampu mematahkan dalil-dalil Tergugat bahwa Penggugat telah menyetujui aktivasi layanan Opera Mini.
2. Penggugat dalam Repliknya telah salah memahami dan menafsirkan dalil Tergugat mengenai latar belakang aktivasi layanan Opera Mini. Penggugat secara keliru telah menganggap dalil-dalil Tergugat seolah-olah sebagai pengakuan adanya kesalahan yang dilakukan oleh sistem komputer Tergugat (*quod non*). Berikut ini kami uraikan kembali latar belakang aktivasi layanan Opera Mini tersebut.

LATAR BELAKANG AKTIFASI PAKET OPERA MINI DI TELEPON SELULAR PENGGUGAT

3. Pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.40.51 Penggugat mengirimkan permintaan aktivasi paket *Unlimited Blackberry Roaming* (UBR) melalui nomor akses *266# kepada Tergugat (permintaan pertama) (Bukti T-3). Pengaktifan Paket UBR bertujuan agar Penggugat dapat menikmati akses Blackberry dengan tarif yang terjangkau ketika berada di luar negeri.
4. Sistem komputer Tergugat mengaktifkan paket UBR tersebut dan mengirimkan pemberitahuan aktivasi ke telepon selular Penggugat pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.41.34. Pemberitahuan tersebut kami kutip sebagai berikut:

*"Paket Unlimited BB Roaming 1hari sudah aktif, berlaku di SingTel, Chn Unicom, dll (lihat list Negara & opr di *266#) s/d 16/07/2011 pukul 23:59 WIB"*

(Bukti T-4) *f*

5. Meskipun permintaan Penggugat telah diaktifasi, namun pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33.04 sistem komputer Tergugat menerima kembali permintaan aktifasi paket UBR dari Penggugat melalui nomor akses *266# (permintaan kedua) (Bukti T-5). Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai permintaan aktifasi Opera Mini. Sehingga sistem komputer Tergugat mengaktifasi aplikasi paket Opera Mini (sebagai catatan, paket Opera Mini merupakan aplikasi perambah (*browser*) internet yang digunakan untuk mengakses layanan internet).
6. Berdasarkan penjelasan di atas terdapat fakta penting bahwa Penggugat mengirimkan permintaan aktifasi paket UBR yang kedua meskipun sistem komputer Tergugat telah mengaktifkan dan mengirimkan pemberitahuan aktifasi paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama. Dengan demikian, aktifasi paket Opera Mini disebabkan secara langsung oleh adanya permintaan aktifasi paket UBR yang kedua. Seandainya Penggugat tidak mengirimkan permintaan paket UBR yang kedua maka sistem komputer Tergugat tidak akan mengaktifasi paket Opera Mini.
7. Dengan demikian, dalil Penggugat dalam halaman 7 Replik yang menyatakan bahwa: *“terdapat pengakuan telah terjadi kesalahan yang dilakukan oleh sistem komputer Tergugat...”* merupakan penafsiran sepihak dan mengada-ada sehingga sudah sepatutnya ditolak.
8. Lebih lanjut, kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa setelah aktifasi paket Opera Mini, sistem Tergugat langsung mengirimkan pemberitahuan melalui *short message service* (SMS), sebagai berikut:

*“Terimakasih anda berlangganan Opera Mini Rp 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik **OP OFF ke 3636**. Download klik <http://mini.opera.com>”*

(Bukti T-6)
9. Berdasarkan pemberitahuan di atas, Penggugat dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan Opera Mini apabila tidak menghendaki layanan tersebut, yaitu dengan mengetik OP OFF dan mengirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Dalam konteks ini, Penggugat dapat mengajukan klaim atas biaya aktifasi sebesar Rp 10.000,- kepada Tergugat apabila dalam informasi biaya tagihan Penggugat terbukti adanya biaya aktifasi. Namun demikian, Penggugat secara sengaja tidak menghentikan layanan tersebut.
10. Lebih lanjut, Penggugat telah menghubungi layanan pelanggan (*customer service*) Tergugat sebanyak 4 (empat) kali untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi Opera Mini.

Dalam percakapan tanggal 23 Juli 2011, Pihak *Customer Service* bahkan secara jelas telah memberitahukan informasi cara menghentikan layanan tersebut kepada Penggugat. Berikut ini kami tampilkan transkrip percakapan dari Agen Tergugat mengenai cara menghentikan layanan Opera Mini:

Nama Agen Tergugat	Keterangan
Furqon Andriansyah	"Iya jika memang demikian, ini untuk Bapak David, kami harapkan Bapak David bisa untuk diberhentikan saja Bapak untuk pakatnya "
	"Baik, ini untuk cara memberhentikan, mohon maaf sekali Bapak David, ini bisa dengan cara by system atau dengan cara sms , untuk cara smsnya Bapak ketik: OP spasi OFF, kirimkan smsnya ke 3636 atau Bapak bisa akses di *363#. "
	"Baik, atau disini Bapak David bisa kami bantu untuk dilaporkan Bapak untuk pemberhentian nya ini Bapak David, tapi untuk prosesnya 1 X 24 jam hari kerja Bapak. "

(Bukti T-7)

11. Namun demikian, Penggugat secara sengaja tidak menghentikan sendiri layanan Opera Mini tersebut. Penggugat juga tidak sekalipun meminta pembatalan aplikasi Opera Mini kepada Tergugat dalam keempat kali percakapan tersebut meskipun Agen Tergugat telah menjelaskan cara untuk menghentikannya. Hal ini kami rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel percakapan antara Penggugat dengan Agen Tergugat

TANGGAL	AGEN TERGUGAT	HASIL PEMBICARAAN
23/07/2011	Furqon Andriansyah	Penggugat tidak pernah meminta Tergugat untuk menghentikan layanan <i>Opera Mini</i>
05/09/2011	Furqon Andriansyah	Penggugat tidak pernah meminta Tergugat untuk menghentikan layanan <i>Opera Mini</i>
05/09/2011	Riskiyah	Penggugat tidak pernah meminta Tergugat untuk menghentikan layanan <i>Opera Mini</i>
08/09/2011	Siti Yusnawati	Penggugat tidak pernah meminta Tergugat untuk menghentikan layanan <i>Opera Mini</i>

(Bukti T-8) *f*

12. Tabel di atas juga membuktikan fakta lain bahwa Penggugat mempunyai motivasi dan niat tersembunyi pada saat menghubungi dan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan layanan Opera Mini ini sebanyak 4 (empat) kali kepada Tergugat.
13. Penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (sebagai konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) dapat dianalogikan dalam hal seorang konsumen yang memesan Koran Kompas secara *online* kepada agen sebanyak 2 (dua) kali. Sistem agen tersebut membaca kedua permintaan konsumen sebagai permintaan Koran Tempo dan Koran Kompas. Dalam hal ini Penggugat dapat secara langsung meminta pembatalan pengiriman Koran Tempo. Konsumen ini tidak perlu mengajukan gugatan seolah-olah agen Koran melakukan perbuatan melawan hukum seperti yang dilakukan oleh Penggugat dalam perkara *aquo*.
14. Penggugat dalam halaman 10 Repliknya keliru dalam memahami analogi Tergugat di atas. Hal ini kami kutip sebagai berikut:

*"Faktanya, analogi yang dilakukan Tergugat keliru, sangat mengada-ada dan tidak ada maknanya sama sekali, karena Penggugat **tidak pernah memesan layanan Opera Mini...**"*

15. Analogi Tergugat bertujuan untuk menjelaskan bahwa Penggugat telah memesan paket UBR sebanyak 2 (dua) kali (meskipun permintaan pertama telah diaktifasi) yang menyebabkan sistem komputer Tergugat membacanya sebagai permintaan aktifasi paket UBR dan paket Opera Mini. Tergugat tidak menyebutkan bahwa Penggugat memesan paket Opera Mini. Sehingga dalil Penggugat tersebut tidak patut untuk dipertimbangkan.
16. Lebih lanjut, perpanjangan layanan paket Opera Mini berlangsung secara otomatis tanpa memerlukan konfirmasi atau persetujuan dari Penggugat. Artinya, sistem komputer Tergugat telah diprogram untuk memperpanjang sendiri secara otomatis setiap layanan paket Opera Mini yang masih dalam status aktif pada saat masa berlaku sebelumnya berakhir. Hal ini telah diatur dalam syarat dan ketentuan berlangganan paket Opera Mini yang kami kutip sebagai berikut:

*"...
4. Masa aktif paket berlangganan akan **diperpanjang secara otomatis** dan akan dikenakan tarif yang sesuai."*

(Bukti T-9)

17. Berdasarkan syarat dan ketentuan di atas maka dalil Penggugat dalam gugatan dan Replik yang secara sewenang-wenang menyatakan bahwa perpanjangan otomatis harus berdasarkan

persetujuan Penggugat adalah dalil yang salah. Dalam konteks ini, Penggugat seharusnya secara aktif menghentikan layanan tersebut apabila tidak menginginkan perpanjangan secara otomatis oleh sistem komputer Tergugat.

18. Dalam setiap perpanjangan, Tergugat juga selalu mengirimkan kepada Penggugat SMS pemberitahuan perpanjangan berikut informasi mengenai cara menghentikan layanan tersebut, sebagai berikut:

*"Layanan OperaMini anda telah diperpanjang. Nikmati GRATIS internet untuk pemakaian OperaMini selama 7 hari. Untuk stop ketik **OP OFF ke 3636**. Bantuan hubungi *363#"*

(Bukti T-10)

19. Dengan demikian, Penggugat dapat dengan mudah menghentikan sendiri layanan tersebut dengan mengetik OP OFF dan mengirim ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Namun demikian, Penggugat secara sengaja tidak menghentikan layanan Opera Mini dan tidak meminta pembatalan kepada Tergugat dalam jangka waktu **9 (sembilan) minggu berturut-turut**. Pemberitahuan ini kami rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel Pemberitahuan Perpanjangan Layanan Opera Mini

Tanggal Pemberitahuan Perpanjangan	Fasilitas	Tanggapan Penggugat
16/07/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
23/07/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
30/07/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
6/08/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
13/08/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
20/08/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat

27/08/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
3/09/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat
10/09/2011	<i>opera mini</i>	Tidak dihentikan sendiri oleh Penggugat dan Penggugat tidak pernah meminta pembatalan kepada Tergugat

20. Tindakan Penggugat yang tidak menghentikan sendiri dan juga tidak meminta pembatalan aplikasi Opera Mini kepada Tergugat dalam jangka waktu **9 (sembilan) minggu berturut-turut** merupakan bentuk persetujuan diam-diam atas aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini. Artinya, Penggugat secara diam-diam telah menyetujui aktivasi tersebut.
21. Kesepakatan diam-diam merupakan perjanjian karena telah memenuhi syarat-syarat perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata sehingga memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Hal ini konsisten dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung antara lain sebagai berikut:

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 2178 K/Pdt/2008 tanggal 12 September 2009:

*"...antara Penggugat dan Tergugat masih tetap terjadi transaksi yang menunjukkan bahwa sebenarnya dan sesungguhnya para Tergugat mengakui dan membenarkan bahwa **perjanjian termaksud secara diam-diam telah disetujui ...**"*

*"bahwa sesuai dengan fakta dipersidangan terbukti **tidak ada pemberitahuan dari Tergugat I bahwa perjanjian Distributorship tidak akan dilanjutkan setelah tanggal 31 Desember 2003. Lagi pula terbukti bahwa hubungan dagang antara Penggugat dan Tergugat I terus berlangsung selama 9 (sembilan) bulan setelah lewat Desember 2003;**"*

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 14 K/Sip/1953 tanggal 30 November 1953:

*"Karena setelah pada waktu yang ditentukan itu pembeli tidak melunasi sisa uang pembeliannya, **penjual diam saja dan kemudian selama 8 tahun berturut-turut membiarkan pembeli memungut uang sewa terhadap toko-toko itu, penjual harus dianggap telah melepaskan haknya akan pemecahan jual beli dan pembeli dianggap tetap sebagai pemilik dari toko-toko tersebut.**"*

22. Berdasarkan kedua yurisprudensi di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan Penggugat yang tidak menghentikan sendiri dan tidak meminta pembatalan paket Opera Mini kepada Tergugat

merupakan bentuk persetujuan diam-diam dari Penggugat. Sehingga hal ini merupakan perjanjian yang sah dan mengikat bagi Penggugat dan Tergugat. Dengan demikian, dalil Penggugat dalam halaman 6 Replik yang menyatakan "*Penggugat tidak pernah melakukan persetujuan dan tidak pernah terjadi kesepakatan antara Penggugat dan Tergugat mengenai layanan tambahan Opera mini*" demi hukum tidak layak untuk dipertahankan.

23. Lebih lanjut, Dalil Penggugat dalam halaman 11 Replik yang menyatakan bahwa "*apabila Penggugat menghentikan layanan dengan mengikuti petunjuk Tergugat, barulah dapat dikatakan suatu persetujuan diam-diam*" adalah dalil yang mengada-ada dan tidak masuk akal. Penggugat justru akan terbukti tidak menyetujui aktifasi dan perpanjangan aktifasi layanan Opera Mini apabila Penggugat menghentikan sendiri layanan tersebut atau apabila Penggugat, dalam jangka waktu 9 (sembilan) minggu berturut-turut, meminta Tergugat untuk menghentikan layanan Opera Mini.
24. Karena Penggugat telah menyetujui aktifasi dan perpanjangan aktifasi tersebut maka Penggugat mempunyai kewajiban untuk menghentikan sendiri layanan Opera Mini. Dengan demikian, dalil Penggugat dalam halaman 5 Replik yang pada pokoknya menyatakan bahwa Penggugat tidak mempunyai kewajiban untuk menghentikan layanan Opera Mini sudah sepatutnya ditolak.
25. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas maka dalil-dalil gugatan Penggugat merupakan dalil yang salah dan tidak berdasar hukum. Oleh karena itu, gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak oleh Majelis Hakim Yang Terhormat.

II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT MELANGGAR AZAS ITIKAD BAIK DALAM PERKARA AQUO

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa Penggugat telah melanggar azas itikad baik dalam perkara ini sehingga gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak oleh Majelis Hakim Yang Terhormat. Dalil Penggugat dalam Replik tidak mampu mematahkan dalil-dalil Tergugat yang membuktikan bahwa Penggugat melanggar azas itikad baik dalam perkara *aquo*.
2. Ahli hukum J. Satrio, S.H. dalam bukunya berjudul *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian; Buku II*, berpendapat bahwa setiap orang atau subjek hukum wajib memperhatikan azas itikad baik. Secara objektif azas itikad baik dikaitkan dengan konteks kepatutan dimana setiap subjek hukum wajib menaati prinsip kepatutan atau kepantasan yang berlaku di masyarakat. *f*

3. Berdasarkan pendapat ahli hukum di atas, terbukti bahwa Penggugat dalam perkara *aquo* melanggar azas itikad baik. Penggugat secara sengaja dan tidak patut membiarkan dan tidak menghentikan aplikasi *Opera Mini*. Apabila Penggugat tidak menginginkan aplikasi *Opera Mini*, mengapa Penggugat tidak menghentikannya? Sedangkan Penggugat dapat dengan sangat mudah menghentikan sendiri atau meminta Tergugat untuk langsung menghentikan layanan tersebut. Sebaliknya, Penggugat dengan sengaja membiarkan permasalahan ini berlarut-larut selama **9 (sembilan) minggu berturut-turut** dan langsung mengajukan gugatan *aquo*.
4. Lebih lanjut, Penggugat langsung mengajukan gugatan *aquo* tanpa terlebih dahulu mengupayakan perdamaian melalui musyawarah dengan Tergugat. Apabila Penggugat mempermasalahkan biaya aktivasi tersebut, Pihak *Customer Service Tergugat* dalam percakapan dengan Penggugat pada tanggal *23 Juli 2011* (1 minggu setelah aktivasi) telah menyampaikan bahwa Penggugat dapat meminta penggantian biaya aktivasi sebesar Rp 10.000,- kepada Tergugat, sebagai berikut:

Pertanyaan Penggugat	" <i>Bukan maksud Saya nanti uang nya 10.000 gimana?</i> "
Jawaban Agen Tergugat	" <i>Jika disini untuk Bapak David, jika memang keterangan memang demikian, ini Bapak David nanti mohon ditunggu untuk billing statement nya, jika Bapak David ditunggu billing statement nya, kemudian billing statement nya muncul, Bapak David dikenakan untuk biaya Operamini, nanti bisa mengajukan complain billing ke kami, nanti akan dibantu dicek oleh bagian terkait kami Bapak, untuk pelayanan fitur aktivasi Operamini nya.</i> "

Namun demikian, Penggugat secara sengaja tidak menanggapi keterangan dari Agen Tergugat tersebut di atas. Hal ini menunjukkan bahwa Penggugat tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui musyawarah.

5. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (sebagai konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) seharusnya dapat diselesaikan melalui musyawarah tanpa melalui forum litigasi/sengketa. Jika seorang pelanggan menganggap bahwa barang yang dikirim tidak sesuai dengan sertifikasi barang yang dipesan maka pelanggan cukup meminta perusahaan pengirim barang untuk menukar atau membatalkan pengiriman barang tersebut. Cukup dengan metode sederhana ini dan tidak ada perbuatan melawan hukum dalam konteks ini.
6. Penggugat juga tidak menunjukkan itikad baik karena secara tidak patut menolak berdamai dengan Tergugat pada saat mediasi di pengadilan. Bahkan, dalam sidang pertama perkara ini pada tanggal 20 Oktober 2011, Penggugat secara tegas meminta Majelis Hakim untuk melanjutkan perkara ini

langsung ke persidangan tanpa melalui prosedur mediasi. Penggugat sejak awal telah berkomitmen untuk menolak berdamai dengan Tergugat.

7. Tergugat secara tegas menolak dalil Penggugat dalam halaman 12 Replik yang menyatakan bahwa Penggugat tidak melanggar azas itikad baik dengan alasan Penggugat telah menempuh proses mediasi. Hal ini karena tindakan Penggugat yang bersedia mengikuti mediasi hanya bersifat formalitas semata untuk menuruti perintah Majelis Hakim Yang Terhormat dalam sidang perdana tanggal 20 Oktober 2011. Hal ini terbukti karena dalam mediasi tanggal 20 Oktober 2011 dan tanggal 3 November 2011, Penggugat juga langsung menolak dengan tegas untuk berdamai dengan Tergugat. Dalam hal ini Tergugat tidak mempunyai kesempatan untuk membicarakan posisi Tergugat sebagai langkah untuk bermusyawarah dengan Penggugat.

8. Pasal 4 ayat (2) Undang-undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menyatakan:

*“Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang **sederhana, cepat, dan biaya ringan.**”*

9. Berdasarkan ketentuan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem peradilan wajib diupayakan agar berjalan sederhana, cepat dan dengan biaya ringan. Tergugat pada dasarnya bersedia untuk menyelesaikan keluhan Penggugat (konsumen) secara musyawarah dan mufakat. Namun demikian, Penggugat menolak untuk melakukan mediasi dengan Tergugat dan lebih memilih untuk melanjutkan perkara ini ke persidangan. Padahal, jumlah kerugian materil dan immateril yang timbul dan masih akan timbul bagi Penggugat dan Tergugat dari perkara ini sangat tidak seimbang dengan tuntutan Penggugat dalam gugatan. Hal ini jelas bertentangan dengan azas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.

10. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat terhadap dalil Penggugat dalam halaman 12 Replik yang kami kutip sebagai berikut:

*“3. Tergugat menganggap enteng Pelangggannya seakan-akan kesalahan Tergugat dapat begitu saja **diselesaikan dengan penggantian uang**”*

11. Dalil Penggugat di atas secara jelas memperlihatkan bahwa Penggugat tidak beritikad baik dalam perkara ini karena pada dasarnya Penggugat tidak hanya menginginkan apa yang dituntut dalam gugatan. Artinya, seandainya Tergugat bersedia mengganti seluruh tuntutan Penggugat maka hal itu tidak cukup bagi Penggugat untuk menyelesaikan permasalahan ini. Hal ini jelas membuktikan bahwa Penggugat bermaksud untuk mengambil keuntungan immateril dari pengajuan gugatan

aquo karena pengajuan suatu gugatan pada prinsipnya bertujuan untuk memenuhi tuntutan dalam gugatan.

12. Lebih jauh, tindakan Penggugat di atas juga bertentangan dengan dasar filosofis pembentukan prosedur mediasi yang bertujuan untuk mengurangi penumpukan perkara di pengadilan. Dengan adanya proses mediasi maka Para pihak yang bersengketa diharapkan dapat menyelesaikan perkaranya di tingkat mediasi sehingga perkara tersebut tidak perlu diperiksa lebih lanjut oleh pengadilan.
13. Hal di atas sekaligus mematahkan penafsiran Penggugat terhadap Pasal 12 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi ("Perma No. 1/2008") dalam halaman 12 Replik Penggugat yang dengan keliru menyatakan: *"itikad baik yang dimaksud adalah mengikuti proses mediasi, bukan terletak pada hasil dari mediasi"*. Penafsiran Penggugat ini sangat menyimpang karena menurut Penggugat semangat pembentukan proses mediasi bukan lagi bertujuan untuk mengurangi penumpukan perkara. Padahal, pembentukan proses mediasi jelas bertujuan agar perselisihan para pihak dapat diselesaikan di tingkat mediasi. Dengan kata lain, mediasi berorientasi pada hasil (para pihak dapat berdamai), BUKAN hanya sekedar menghadiri dan mengikuti proses mediasi.
14. Selanjutnya, Penggugat juga melanggar azas itikad baik karena Penggugat sering mengeluarkan berbagai pernyataan kepada publik yang menyudutkan, menyesatkan dan merugikan Tergugat seolah-olah Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum. Hal ini tidak dibenarkan karena Penggugat wajib menghormati atau tidak memperlakukan Tergugat sebagai pihak yang bersalah sampai dikeluarkannya Putusan dan Putusan tersebut mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
15. Pernyataan-pernyataan tersebut dikeluarkan baik sebelum perkara ini diperiksa oleh Majelis Hakim Yang Terhormat maupun selama proses pemeriksaan perkara ini masih berlangsung, antara lain sebagai berikut:
 - Pernyataan Penggugat kepada Detiknews.com tanggal 20 Oktober 2011 dalam artikel berjudul *"Jadi Korban Pencurian Pulsa, David Tobing Gugat Telkomsel Rp 90.000"* yang menyatakan:

"Saya tidak mengetik OFF atau STOP atau UNREG ke Telkomsel. Tapi berhenti setelah saya mendaftar gugatan. Artinya, ada yang seenak-enaknya mengaktifkan dan menghentikan tanpa persetujuan pelanggan. Ini bukti operator seenaknya saja kepada pelanggan," tukas David.

"Bukan masalah uang di sini, tetapi masalah kepentingan pelanggan. Dengan kasus ini saya harap menjadi pemicu bagi masyarakat untuk berani melapor baik

pidana ke kepolisian atau perdata kalau menjadi korban pencurian pulsa, meski nilai kerugian pulsa terbilang kecil," tegas David.

- Pernyataan Penggugat kepada Tribunews.com tanggal 20 Oktober 2011 dalam artikel berjudul "David Tobing Gugat Agar Telkomsel Jera" yang menyatakan:

"David tobing mengatakan gugatannya itu dilakukan agar pihak telkomsel jera dan tidak mengikat pelanggan dengan menawarkan produk prabayar tanpa disetujui pihak pelanggan."

- Pernyataan Penggugat kepada Vivanews.com tanggal 13 September 2011 dalam artikel berjudul "David Tobing Tuntut Telkomsel Rp 10.000" yang menyatakan:

"David mengaku mengajukan gugatan agar provider seluler tidak melakukan perbuatan yang merugikan pelanggannya. "Karena ini kebiasaan yang sangat tidak fair," ucap David."

- Pernyataan Penggugat kepada Detiknews.com tanggal 17 November 2011 dalam artikel berjudul "Penggugat Nilai Teknologi Informasi Telkomsel Amburadul" yang menyatakan:

*"Iya, amburadul. Masak kita ketik *266# yg keluar Opera Mini. Padahal kita harus ketik *3636# untuk opera mini," kata David Tobing menanggapi jawaban Telkomsel di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, Jl Ampera Raya, Kamis (17/11/2011).*

"Saya kira yang lain juga seperti ini. Tiba-tiba pelanggan dibebani tagihan yang merugikan, tanpa ada permintaan terlebih dahulu," sesalnya.

16. Pernyataan-pernyataan Penggugat kepada publik di atas terbukti secara jelas telah menyudutkan, bersifat propaganda dan merugikan Tergugat karena secara sengaja dikeluarkan oleh Penggugat sebelum adanya putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Hal ini menunjukkan adanya motivasi atau niat tersembunyi Penggugat dalam mengeluarkan pernyataan-pernyataan tersebut. Karenanya, motivasi Penggugat untuk mengajukan gugatan *aquo* patut dipertanyakan.
17. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas terbukti bahwa Penggugat telah melanggar azas itikad baik dalam perkara *aquo*. Dengan demikian, Majelis Hakim Yang Terhormat sudah sepatutnya menolak gugatan Penggugat. *f*

III. GUGATAN PENGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA TERGUGAT DALAM MENJALANKAN USAHANYA SELALU MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa Tergugat dalam menjalankan usahanya telah menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian pelanggan.
2. Penggugat dalam halaman 12 Replik mencoba membantah hal ini dengan mendalilkan bahwa Tergugat telah melakukan penawaran, pengikatan sepihak, memperpanjang secara otomatis dan melakukan penagihan tanpa persetujuan Penggugat. Namun demikian, sesuai penjelasan kami pada Bagian B.1 Duplik ini terbukti bahwa Tergugat telah mematahkan dalil Penggugat ini.
3. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa Tergugat menyediakan akses layanan *call center* 24 jam sepanjang hari secara gratis dengan akses 111 untuk pelanggan kartuHALO dan 116 (simPATI dan Kartu As) serta 128 khusus pelanggan korporat. Jika ada keluhan pelanggan, Tergugat selalu menanggapi dengan serius, bertindak cepat untuk menyelesaikannya sesegera mungkin dan segera melakukan klarifikasi kepada pelanggan bersangkutan dan pihak lain yang terkait. Hal ini telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SoP) Tergugat No. SHOP-K-1.0, sebagai berikut:

7	Menyelesaikan Permasalahan Pelanggan	Maks. 1 hari kerja setelah menerima tiket	Fungsi CAM Support melakukan penyelesaian permasalahan dan memberikan notifikasi kepada Front-office dan Pelanggan yang bersangkutan jikalau pengaduan sudah terselesaikan
8	Melakukan Penyelesaian Permasalahan	pengaduan sudah harus terselesaikan	Front-office Support melakukan eksekusi penyelesaian permasalahan dengan berkonsolidasi dengan seluruh pihak terkait
9	Memberikan informasi Penyelesaian Pengaduan	Saat itu juga setelah permasalahan sudah selesai	Memberikan informasi penyelesaian masalah kepada pelanggan yang bersangkutan
10	Memberikan Konfirmasi kepada Pelanggan	Saat itu juga setelah permasalahan tersolusikan	Fungsi CAM Support memastikan kalau konfirmasi penyelesaian pengaduan sudah diterima oleh pelanggan Korporat yang bersangkutan

(Bukti T-11)

4. Lebih lanjut, dalam menjalankan aktivitas usahanya Tergugat selalu menerapkan kode etik dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. Pijakan terhadap koridor hukum yang berlaku dan tidak memberikan toleransi atas terjadinya kesengajaan yang mengakibatkan terjadinya pelanggaran

aturan juga menjadi landasan bisnis Tergugat yang kini dipercaya lebih dari 104 juta pelanggan (Operator telekomunikasi dengan jumlah pelanggan terbanyak di Indonesia).

5. Tergugat bahkan secara berturut-turut telah mendapat berbagai penghargaan sebagai perusahaan telekomunikasi dengan tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi dan sebagai Operator Terbaik di Indonesia. Beberapa penghargaan tersebut antara lain sebagai berikut:

- (i) Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA) 2011 for kartuHALO, post paid Sim Card Category tanggal 5 Oktober 2011 (versi SWA and Frontier);
- (ii) Selular Award for Telkomsel, Best Operator of The Year tanggal 7 Juli 2010 (versi Majalah Selular);
- (iii) Forsel Award for Telkomsel, Operator GSM Favorit tanggal 6 Februari 2009 (versi Majalah Forsel);
- (iv) Service Quality Award for GraPARI Telkomsel, Exceptional Total Service Quality Satisfaction tanggal 6 Juni 2008 (versi Marketing and CCSL);
- (v) Best Asia Pacific Call Center Award tanggal 6 November 2007 (versi Asia Pacific Call Center Award (APCS));
- (vi) IMAC Award 2006, Indonesia's Most Admired Company, Telkomsel tanggal 5 Juli 2006 (versi Business Week, Frontier and SWA);
- (vii) ICLA (Indonesia Customer Loyalty Award) Tahun 2005 (versi SWA and MARS); dan
- (viii) The Best Achieving Customer Satisfaction toward Service Quality Tahun 1999 (versi SWA and Frontier).

(Bukti T-12)

6. Tergugat menolak dengan tegas dalil Penggugat dalam halaman 12-13 Repliknya yang secara prematur mempermasalahkan dan mengaitkan informasi biaya penggunaan KartuHALO Penggugat dengan perkara *aquo*. Biaya sebesar Rp 1.125.320,- sama sekali tidak mempunyai kaitan apapun dengan perkara ini. Biaya tersebut terkait dengan paket data *BIS Unlimited* Penggugat, BUKAN Opera Mini. Berikut ini kami jelaskan latar belakang adanya biaya tersebut dalam informasi tagihan Penggugat.

7. Pada bulan Oktober 2011, Tergugat menerapkan sistem *billing post paid* (tagihan pasca bayar) yang baru. Berdasarkan sistem *billing* (tagihan) yang baru ini, cara perhitungan tagihan ke pelanggan (termasuk Penggugat) menjadi sebagai berikut: *f*.

- (i) Sistem *billing* merinci (melakukan rating) seluruh pemakaian pelanggan dengan tarif GPRS normal sebesar Rp 5/Kb. Berdasarkan perhitungan sistem Tergugat, Penggugat dalam bulan Oktober 2011 menggunakan data GPRS sebesar Rp 1.125.500,-;
- (ii) Selanjutnya, sistem *billing* melakukan pengecekan apakah pelanggan menggunakan paket data;
- (iii) Karena sistem menemukan bahwa Penggugat mempunyai paket data BIS Unlimited Rp 99.000 per bulan, sistem *billing* memunculkan diskon penggunaan data sebesar Rp 1,125,320,-;
- (iv) Pelanggan hanya dikenakan tagihan pemakaian data sebesar Rp 99.000,- sesuai harga paket datanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- (i) Diskon data tersebut muncul akibat sistem perhitungan *billing post paid* Tergugat yang baru dan tidak ada kaitannya dengan pengembalian uang sebesar Rp 90.000,- yang dituntut oleh Penggugat dalam perkara ini;
 - (ii) Diskon tersebut hanya untuk menunjukkan jumlah penghematan pelanggan sebesar pemakaian data apabila menggunakan perhitungan tarif GPRS normal;
 - (iii) Sistem *billing post paid* yang baru bertujuan agar pelanggan dapat mengetahui dengan jelas dan transparan semua transaksi data GPRS apabila menggunakan perhitungan dengan tarif normal. Sebagai catatan, hal ini tidak ada dalam sistem *billing* Tergugat yang sebelumnya.
8. Berdasarkan penjelasan di atas, kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak gugatan Penggugat.

IV. TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM SEHINGGA GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini sehingga gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak oleh Majelis Hakim Yang Terhormat. Dalil Penggugat dalam Replik tidak mampu mematahkan dalil-dalil Tergugat bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara *aquo. f*

2. Tidak ada tindakan Tergugat yang memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata. Selain itu, Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum berdasarkan *Hoge Raad* dalam Arrest 31 Januari 1919 karena: (i) Tergugat tidak melanggar hak subjektif Penggugat; dan (ii) Tergugat tidak melanggar kewajiban hukum apapun dalam perkara ini.

UNSUR-UNSUR PERBUATAN MELAWAN HUKUM TIDAK TERPENUHI

3. Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut, mengganti kerugian tersebut.”

4. Berdasarkan ketentuan di atas, suatu tindakan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) apabila memenuhi seluruh unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya perbuatan melawan hukum
- b. Perbuatan melawan hukum tersebut dilakukan oleh Tergugat
- c. Menimbulkan kerugian kepada orang lain
- d. Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum di atas bersifat kumulatif sehingga Penggugat wajib membuktikan terpenuhinya setiap dan semua unsur di atas di dalam gugatannya. Apabila salah satu unsur tidak terpenuhi maka tuduhan tentang perbuatan melawan hukum adalah TIDAK TERBUKTI.

5. Jika unsur-unsur perbuatan melawan hukum tersebut diterapkan atau diuji pada perkara ini maka jelas terlihat bahwa TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM berdasarkan alasan-alasan sebagai berikut:

a. Unsur Pertama: Adanya Perbuatan Melawan Hukum

Tergugat sama sekali tidak melanggar ketentuan hukum apapun dalam perkara *aquo*. Penggugat menuduh seolah-olah Tergugat melanggar PM No. 10/2007 dengan mencoba mendalilkan bahwa aktifasi dan perpanjangan aktifasi paket Opera Mini tidak didasarkan atas persetujuan Penggugat.

Namun demikian, PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut hanya berkaitan dengan layanan Jasa Teleponi Dasar. Fasilitas layanan tambahan yang dimaksud dalam Pasal 1 butir (4) dan (5) merujuk kepada layanan tambahan yang secara

spesifik hanya berkaitan dengan fitur-fitur layanan Jasa Teleponi Dasar sesuai Pasal 2 ayat (1) PN No. 10/2007, yaitu antara lain: (i) Kotak Suara (*voice Mail box*); (ii) Penerusan Panggilan (*call forwarding*); (iii) Antrian Panggilan (*call waiting*); (iv) Panggilan Tiga Pihak (*Conference Call*); (v) Nada Sambung Personal (*RingBack Tone*); (vi) Informasi Detail Tagihan Jasa Telekomunikasi.

Sedangkan Fitur layanan tambahan Opera Mini tidak termasuk dalam layanan tambahan Jasa Teleponi Dasar karena kedua layanan tambahan ini berbeda satu sama lain.

Selain itu, sesuai penjelasan kami dalam bagian B.1 Duplik ini, aktivasi paket Opera Mini di telepon selular Penggugat bukan tindakan sepihak dari Tergugat seolah-olah tanpa suatu sebab dari Penggugat, namun aktivasi tersebut terjadi karena adanya permintaan aktivasi paket UBR sebanyak 2 (dua) kali dari Penggugat. Sedangkan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini berlangsung secara otomatis sesuai syarat dan ketentuan berlangganan. Dalam konteks ini, Penggugat bahkan terbukti telah menerima aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini karena Penggugat tidak menghentikan sendiri atau meminta pembatalan aktivasi kepada Tergugat selama **9 (sembilan) minggu berturut-turut**.

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa unsur perbuatan melawan hukum adalah TIDAK TERPENUHI.

b. Unsur Kedua: Perbuatan Melawan Hukum tersebut Dilakukan Oleh Tergugat

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum apapun. Dengan demikian unsur kedua ini adalah TIDAK TERPENUHI.

c. Unsur Ketiga: Menimbulkan Kerugian Kepada Orang Lain

Tergugat sama sekali tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan Penggugat.

Tuntutan ganti rugi dari Penggugat baik ganti rugi materiil (senilai Rp 90.000,-) maupun ganti rugi immateriil (senilai Rp 10.000,-) adalah tidak berdasar. Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini sehingga Tergugat tidak menimbulkan kerugian apapun kepada Penggugat.

Lebih lanjut, tuntutan kerugian immateriil dari Penggugat bertentangan dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung No. 117 K/Sip/1971, tanggal 2 Juni 1971 karena Penggugat tidak menjelaskan darimana asal kerugian tersebut. Hal ini kami kutip sebagai berikut:



"Suatu gugatan baik dalam positanya maupun dalam petitumnya, pihak Penggugat tidak menjelaskan dengan lengkap dan sempurna tentang ganti rugi yang dituntutnya. Dan Penggugat tidak dapat membuktikan mengenai jumlah/besarnya kerugian yang dituntut dan harus dibayarkan kepadanya oleh Tergugat, maka gugatan yang menuntut uang ganti rugi ini, tidak dapat dikabulkan atau ditolak oleh Hakim."

Dengan demikian terbukti bahwa unsur ketiga ini adalah TIDAK TERPENUHI.

d. Unsur Keempat: Adanya Hubungan Sebab Akibat Antara Perbuatan Dan Kerugian

Berdasarkan penjelasan di atas unsur perbuatan melawan hukum dan unsur menimbulkan kerugian kepada orang lain (Penggugat) tidak terpenuhi.

6. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa tidak ada satu pun unsur-unsur perbuatan melawan hukum terpenuhi.

TERGUGAT TIDAK MELANGGAR HAK SUBJEKTIF PENGGUGAT

7. Penggugat dalam gugatan dan Repliknya mendalilkan bahwa Tergugat melanggar hak subjektif Penggugat dengan menuduh Tergugat seolah-olah melakukan penawaran, pengikatan sepihak dan perpanjangan layanan Opera Mini tanpa persetujuan Penggugat. Namun demikian, berdasarkan penjelasan kami dalam bagian B.1 Duplik ini, terbukti bahwa dalil Penggugat ini tidak benar.
8. Penggugat dalam gugatannya juga mendalilkan bahwa Tergugat melanggar hak subjektif Penggugat dengan menuduh Tergugat seolah-olah menerapkan metode *negative option* kepada Penggugat. Tuduhan ini juga tidak benar dan tidak berdasar karena Tergugat tidak mengenal dan menerapkan metode *negative option*. Aktifasi Opera Mini pada prinsipnya bukan atas penawaran sepihak dari operator, melainkan atas permintaan pelanggan. Penggugat tidak membantah hal ini dalam Repliknya sehingga Penggugat **dianggap menerima** dalil Tergugat ini.
9. Tergugat menolak dalil Penggugat dalam halaman 5 butir 7 Repliknya yang menyatakan bahwa Penggugat merasa tidak berkewajiban untuk melakukan penghentian sendiri (deaktifasi) atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat karena telepon seluler milik Penggugat tidak dapat menggunakan fasilitas layanan Opera Mini dan juga tidak memerlukan fungsi Opera Mini. Dalil Penggugat tersebut justru menunjukkan Penggugat tidak beritikad baik dalam perkara ini karena Penggugat dengan sengaja tidak menghentikan layanan yang sebenarnya tidak dibutuhkan oleh Penggugat. Padahal, Penggugat dapat dengan sangat mudah menghentikan layanan tersebut.
10. Dengan demikian, Tergugat tidak melanggar hak subjektif Penggugat dalam perkara ini.

TERGUGAT TIDAK MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUM APAPUN DALAM PERKARA INI

11. Penggugat dalam gugatannya juga menuduh Tergugat melanggar kewajiban hukum Tergugat dengan mendasarkan pada PM No. 10/2007. Namun demikian, sesuai penjelasan kami di atas, PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan layanan tambahan Jasa Teleponi Dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini.
12. Penggugat dalam halaman 7 butir 11 Repliknya menuduh Tergugat melanggar kewajiban hukumnya dengan mendalilkan bahwa aktifasi Opera Mini seharusnya menggunakan nomor akses *363# dan bukan *266#. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa dalil Penggugat tersebut berlaku pada saat aktifasi dalam keadaan normal. Artinya, pelanggan yang tidak berlangganan paket UBR dapat berlangganan UBR dengan mengetik *266# dan pelanggan yang tidak berlangganan paket Opera Mini dapat berlangganan Opera Mini dengan mengetik *363#. Namun demikian, aktifasi paket Opera Mini Penggugat terjadi dalam keadaan yang tidak normal. Penggugat mengirimkan permintaan aktifasi paket UBR melalui nomor akses *266# yang kedua kali meskipun sistem komputer Tergugat telah mengaktifasi paket UBR tersebut berdasarkan permintaan Penggugat yang pertama. Dalam konteks ini, apabila Penggugat tidak mengirimkan permintaan yang kedua maka sistem Tergugat tidak akan mengaktifasi paket Opera Mini.
13. Penggugat dalam halaman 8 butir 12, 13, dan 14 Repliknya menuduh Tergugat melanggar kewajiban hukumnya karena layanan Opera Mini tidak berlaku pada saat *international roaming* (Penggugat sedang berada di Singapura). Tuduhan tersebut menunjukkan Penggugat tidak memahami maksud dari poin ke-3 syarat dan ketentuan berlangganan. Hal ini karena faktanya layanan paket *Unlimited* Opera Mini dapat terdaftar di luar negeri, namun tarif yang berlaku adalah tarif GPRS normal (BUKAN tarif paket *Unlimited* Opera Mini sebesar Rp 10.000,- per minggu). Dengan demikian, Tergugat salah memahami syarat dan ketentuan berlangganan yang dikutip oleh Penggugat sendiri.
14. Dengan demikian, Tergugat tidak melanggar kewajiban hukum apapun dalam perkara ini.
15. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, terbukti bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak seluruh Gugatan Penggugat. *f*

V. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUH PERDATA

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa Gugatan Penggugat harus ditolak karena bertentangan dengan Pasal 163 HIR Jo Pasal 1865 KUH Perdata.

2. Pasal 163 Herziene Indonesich Reglement (HIR) menyatakan:

*"Barang siapa, yang mengatakan ia mempunyai hak, atau ia menyebutkan suatu perbuatan untuk menguatkan haknya itu, atau untuk membantah hak orang lain, maka orang itu **harus membuktikan** adanya hak itu atau adanya kejadian itu."*

3. Selain itu, Pasal 1865 KUH Perdata menyatakan:

*"Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai suatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, **diwajibkan membuktikan** adanya hak atau peristiwa tersebut."*

Berdasarkan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata di atas terdapat prinsip hukum bahwa **"siapa yang mendalilkan, maka ia harus membuktikan"**. Oleh karena itu, dalil-dalil dalam Gugatan Penggugat wajib didukung oleh alat-alat bukti yang sah.

4. Penggugat dalam gugatannya (dan diulang kembali dalam Replik) mendalilkan bahwa Tergugat seolah-olah melakukan perbuatan melawan hukum karena melakukan penawaran, pengikatan, perpanjangan dan penagihan secara sepihak. Namun demikian, dalil-dalil Penggugat tersebut tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah. Dalam Gugatan Penggugat sama sekali tidak ada bukti bahwa Tergugat melakukan hal-hal yang dituduhkan Penggugat secara sepihak, seolah-olah tanpa suatu sebab dari Penggugat.

5. Sebaliknya, Tergugat justru membuktikan bahwa aktivasi tersebut terjadi karena suatu sebab dari Penggugat, yaitu adanya permintaan aktivasi paket UBR sebanyak 2 (dua) kali. Selain itu, Tergugat juga telah membuktikan bahwa Penggugat telah menyepakati layanan Opera Mini karena Penggugat selama **9 (sembilan) minggu berturut-turut** dengan sengaja tidak menghentikan sendiri atau tidak meminta Tergugat untuk menghentikan layanan tersebut.

6. Dengan demikian, dalil Penggugat dalam halaman 14 Replik yang menyatakan Penggugat tidak diwajibkan untuk mencantumkan pada bukti-bukti awal adalah dalil yang tidak relevan untuk

membantah dalil Tergugat ini. Tergugat tidak dalam konteks meminta Penggugat untuk mencantumkan bukti-bukti pada gugatannya.

7. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa gugatan Penggugat bertentangan dengan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak Gugatan Para Penggugat.

VI. TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (*UITVERBAR BIJ VOORAD*) DARI PENGGUGAT HARUS DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU

1. Tergugat tetap pada dalil-dalil dalam Jawaban Tergugat bahwa tuntutan putusan serta merta (*uitvoerbaar bij voorrad*) dari Penggugat dalam butir 8 halaman 7 gugatannya harus ditolak karena bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Tuntutan Putusan Serta Merta dari Penggugat patut ditolak karena tidak memenuhi syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu Putusan Serta Merta yang diatur dalam Pasal 180 (1) HIR dan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2000 tentang Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil ("**SEMA No. 3/2000**").
3. HIR dan SEMA No. 3/2000 menentukan bahwa Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) hanya dapat dijatuhkan antara lain apabila:
 - a. Gugatan didasarkan pada bukti surat autentik;
 - b. dikabulkannya Gugatan Provisionil dengan pertimbangan hukum yang tegas dan jelas serta memenuhi Pasal 332 RV; atau
 - c. Gugatan berdasarkan Putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*).

Di dalam tuntutan Putusan Serta Merta Penggugat tidak ada bukti bahwa syarat-syarat tersebut di atas telah dipenuhi. Bahkan, Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah.

4. Berkaitan dengan hal di atas, Mahkamah Agung RI dalam SEMA No. 3/2000 menegaskan:

*"... Mahkamah Agung memerintahkan kepada para Ketua Pengadilan Negeri dan Ketua Pengadilan Agama serta para Hakim Pengadilan Negeri dan Hakim Pengadilan Agama untuk **mempertimbangkan, memperhatikan dan mentaati dengan sungguh-sungguh***

syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum mengabulkan tuntutan Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan tuntutan Provisionil sebagaimana diuraikan dalam Pasal 180 ayat (1) Reglemen Indonesia yang Diperbaharui (HIR)..."

Selain itu, Surat Edaran Mahkamah Agung RI No. 4 Tahun 2001 tentang Permasalahan Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil, menegaskan kembali:

"Berhubung dengan hal tersebut, sekali lagi ditegaskan agar Majelis Hakim yang memutus perkara serta merta hendaknya berhati-hati dan dengan sungguh-sungguh memperhatikan dan berpedoman pada Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No. 3 Tahun 2000 tentang Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil terutama berkaitan dengan pelaksanaan putusan serta merta (*uitvoerbaar bij voorraad*) tersebut. Setiap kali akan melaksanakan putusan serta merta (*uitvoerbaar bij voorraad*) harus disertai penetapan sebagaimana diatur dalam butir 7 SEMA No. 3 Tahun 2000 yang menyebutkan :

Adanya pemberian jaminan yang nilainya sama dengan nilai barang/objek eksekusi sehingga tidak menimbulkan kerugian pada pihak lain apabila ternyata dikemudian hari dijatuhkan putusan yang membatalkan putusan Pengadilan Tingkat Pertama.

Tanpa jaminan tersebut, tidak boleh ada pelaksanaan putusan serta-merta."

Pada kenyataannya, Penggugat dalam perkara ini tidak menyertakan jaminan apapun seperti yang disyaratkan dalam ketentuan di atas.

5. Dengan demikian, dalil Penggugat dalam Repliknya yang menyatakan bahwa permohonan putusan serta merta tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku adalah tidak benar. Demikian juga dalil dalam Replik Penggugat yang menyatakan bahwa Penggugat akan mengalami kerugian yang terus-menerus apabila petitum Tergugat tidak dilaksanakan secara serta merta adalah dalil yang mengada-ada karena secara faktual Penggugat tidak akan mengalami penambahan kerugian apapun dalam perkara ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak permohonan putusan serta merta dari Penggugat.

VII. TANGGAPAN TERGUGAT TERHADAP TUNTUTAN PUTUSAN PROVISI DARI PENGGUGAT

1. Penggugat dalam halaman 7 Gugatan memohon kepada Majelis Hakim Yang Terhormat agar memutuskan dalam putusan sela atau provisi sebagai berikut:

"Menghukum Tergugat untuk menghentikan fasilitas layanan tambahan Opera Mini yang dibebankan kepada Penggugat secara sepihak dan tidak melakukan penagihan lanjutan atas fasilitas layanan tambahan Opera Mini;"

2. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa pada tanggal 15 September 2011 (3 hari setelah Penggugat mengajukan Gugatan), Tergugat telah menghentikan aktifasi paket Opera Mini di telepon selular Penggugat. Tergugat baru mengetahui adanya keluhan Penggugat atas aktifasi layanan tersebut setelah Penggugat mengajukan gugatan *aquo*. Tergugat sebelumnya tidak mendeteksi keluhan Penggugat karena aktivasi Opera Mini yang didasarkan atas permintaan paket UBR sebanyak dua kali tersebut terjadi dalam suatu sistem jaringan yang sangat rumit.
3. Karena layanan paket Opera Mini telah dihentikan, maka tuntutan provisi Penggugat sudah tidak relevan dalam perkara *aquo*.
4. Penggugat dalam persidangan tanggal 3 November 2011 juga telah mengakui bahwa tuntutan provisi Penggugat sudah tidak relevan karena Tergugat telah menghentikan layanan tersebut. Atas dasar pengakuan Penggugat di atas, Tergugat tidak mengajukan tanggapan terhadap permohonan tuntutan provisi Penggugat dalam Jawaban Tergugat.
5. Dengan demikian, tindakan Tergugat yang tidak mengajukan tanggapan atas permohonan tuntutan putusan provisi tersebut bukanlah bentuk pengakuan bahwa Tergugat melakukan kesalahan atau melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini seperti yang dituduhkan oleh Penggugat dalam halaman 11 Repliknya.
6. Tergugat juga menolak dengan tegas dalil dalam halaman 15 Replik Penggugat yang menyatakan bahwa: *"Tergugat telah menjalankan tuntutan provisi yang dimohonkan oleh Penggugat"*. Dalil tersebut tidak benar karena sesuai penjelasan di atas, deaktivasi layanan paket Opera Mini Penggugat bukan dalam rangka menjalankan tuntutan putusan provisi Penggugat, melainkan atas inisiatif Tergugat sendiri yang baru mengetahui adanya keluhan Penggugat atas aktifasi layanan tersebut setelah Penggugat mengajukan gugatannya. Dengan demikian, dalil-dalil gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak oleh Majelis Hakim Yang Terhormat. 

Berdasarkan alasan-alasan, fakta-fakta, bukti-bukti dan dasar-dasar hukum di atas maka dengan ini Tergugat memohon kepada Majelis Hakim Yang Terhormat untuk memberikan putusan sebagai berikut:

MENGADILI:

I. Dalam Eksepsi:

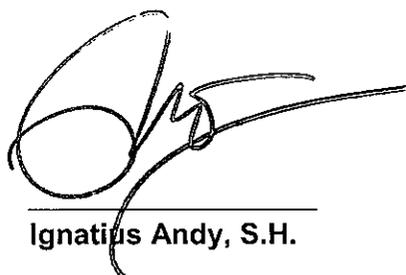
1. Menerima dan mengabulkan Eksepsi Tergugat untuk seluruhnya.
2. Menyatakan Gugatan Penggugat tidak dapat diterima.
3. Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya perkara.

II. Dalam Pokok Perkara:

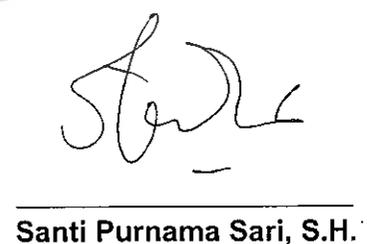
1. Menolak Gugatan Penggugat untuk seluruhnya.
2. Menyatakan Tergugat tidak terbukti melakukan perbuatan melawan hukum.
3. Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya perkara.

ATAU, apabila Majelis Hakim Yang Terhormat berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

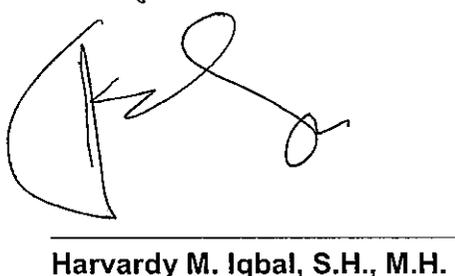
Hormat kami,
Kuasa Hukum Tergugat / PT Telkomsel



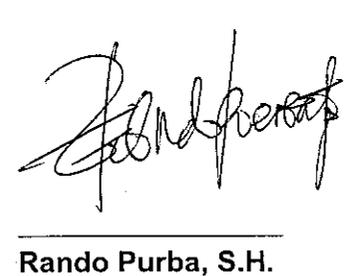
Ignatius Andy, S.H.



Santi Purnama Sari, S.H.



Harvardy M. Iqbal, S.H., M.H.



Rando Purba, S.H.

Jakarta, 19 Januari 2012

**KESIMPULAN PENGGUGAT
DALAM PERKARA PERDATA
No. 485/Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel**

Antara

DAVID M.L. TOBING, S.H., M.Kn..... PENGGUGAT

Melawan

PT TELEKOMUNIKASI SELULER (“TELKOMSEL”) TERGUGAT

Kepada Yang Terhormat,
Majelis Hakim Perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel
Pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Jl. Ampera Raya No. 133
Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Perkenankanlah saya selaku Penggugat, dengan ini menyampaikan Kesimpulan yang uraiannya seperti tersebut di bawah ini:

Bahwa pada prinsipnya Penggugat tetap berpegang pada isi Gugatan dan menolak seluruh dalil-dalil yang telah disampaikan oleh Tergugat dalam Jawaban, Duplik dan Bukti-Bukti yang diajukan Tergugat kecuali yang secara tegas dan jelas diakui kebenarannya oleh Penggugat.

Bahwa dari Jawaban, Duplik dan Bukti-Bukti Tergugat terdapat Fakta Hukum yang membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum, sebagai berikut:

1. Tergugat mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini secara sepihak meskipun tidak diminta oleh Penggugat terbukti dengan kesalahan aktifasi dari sistem komputer Tergugat (*vide: Jawaban Tergugat butir 4 halaman 8, Duplik Tergugat butir 5 halaman 14 dan Bukti T-5*);
2. Tergugat mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini secara sepihak walaupun Kode Aktifasi yang dikirimkan Penggugat (*quad non*) berbeda dengan Kode Aktifasi Opera Mini (*vide: Jawaban Tergugat butir 4 halaman 8, Duplik Tergugat butir 5 halaman 14 dan Bukti T-5*);
3. Tergugat mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini pada saat Penggugat berada di luar negeri dan dalam status International Roaming, sedangkan dalam syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Tergugat, layanan tambahan Opera Mini tidak

berlaku pada saat International Roaming (*vide: Bukti P-9 sampai dengan Bukti P-12, vide: Duplik Tergugat butir 13 halaman 30 dan Bukti T-11*);

4. Tergugat telah mengenakan biaya atas layanan tambahan Opera Mini yang tidak diminta Penggugat sebanyak Rp90.000 (sembilan puluh ribu Rupiah) sehingga menimbulkan kerugian bagi Penggugat karena harus membayar tagihan atas layanan yang tidak pernah diminta (*vide: Bukti P-3, Bukti P-4 dan Bukti P-6*);
5. Tergugat telah menghentikan layanan tambahan Opera Mini secara sepihak 3 (tiga) hari setelah gugatan diajukan, tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat (*vide: Bukti T-15, vide: Bukti P-7*).

DALAM EKSEPSI

I. PENGGUGAT TIDAK MENGGABUNGAN GUGATAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN GUGATAN WANPRESTASI DALAM SATU GUGATAN

1. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil-dalil Tergugat yang pada pokoknya menyatakan Penggugat telah menggabungkan gugatan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dan gugatan Wanprestasi dalam satu gugatan, dengan alasan-alasan sebagai berikut:
 - 1.1 Bahwa dari judul gugatan, posita dan petitum sudah sangat jelas bahwa gugatan *a quo* adalah gugatan Perbuatan Melawan Hukum (PMH);
 - 1.2 Bahwa pada butir 12 sampai dengan butir 18 gugatan *a quo*, Tergugat secara nyata telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yaitu membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai Pelanggan;
 - 1.3 Bahwa berdasarkan fakta tersebut secara nyata **tidak ada kesepakatan** terlebih dahulu antara Penggugat sebagai pelanggan dan Tergugat sebagai penyelenggara telekomunikasi untuk berlangganan Opera Mini;
 - 1.4 Bahwa rangkaian Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan Tergugat yaitu:
 - a. Tergugat melanggar Hak Subyektif Penggugat;
 - b. Tergugat tidak melaksanakan Kewajiban Hukumnya;
 - c. Tergugat telah melanggar Asas Kepatutan, Ketelitian dan Kehati-hatian;
 - d. Tergugat telah melanggar hukum khususnya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi dan juga Pasal 1365 KUHPerdara serta Pasal 1367 KUHPerdara.

- 1.5 Bahwa dalam mengungkapkan dalil-dalil gugatan *a quo*, Penggugat tidak pernah mendasarkan pada suatu perjanjian tertentu dan tidak pernah mendalilkan bahwa Tergugat melakukan Wanprestasi;
- 1.6 Bahwa **hubungan keperdataan antara Penggugat dan Tergugat tidak berkaitan dengan layanan tambahan Opera Mini**, dikarenakan Penggugat tidak pernah meminta layanan tambahan Opera Mini kepada Tergugat dan Penggugat juga tidak mendasarkan gugatan *a quo* pada suatu perjanjian tertentu sehingga dalil Tergugat yang menyatakan telah ada hubungan perdata antara Penggugat dan Tergugat berkaitan dengan layanan tambahan Opera Mini adalah keliru dan mengada-ada.
- 1.7 Bahwa Yurisprudensi Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia yang dijadikan landasan yuridis oleh Tergugat, pada pokoknya melarang mencampuradukkan Gugatan Wanprestasi dan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum dalam satu Gugatan, sangat keliru apabila digunakan dalam Perkara ini. Sebagaimana yang telah berulang kali Penggugat tegaskan, bahwa aktivasi layanan Opera Mini pada telepon selular milik Penggugat dilakukan **tanpa berdasarkan perjanjian tertentu**, Tergugat secara sepihak membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan dari Penggugat;

Dengan demikian telah terbukti bahwa Penggugat tidak terbukti mencampuradukkan Gugatan Wanprestasi dan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum dalam satu Gugatan oleh karena itu Penggugat menolak secara tegas dalil-dalil sebagaimana yang telah disampaikan oleh Tergugat dikarenakan dalil-dalil Tergugat adalah sangat tidak beralasan dan terkesan mengada-ngada.

II. GUGATAN PENGGUGAT TIDAK KABUR/TIDAK OBSCUR LIBEL DAN DALIL-DALIL PENGGUGAT DALAM POSITA MAUPUN PETITUM TIDAK SALING BERTENTANGAN

2. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 3, butir 4 dan butir 7 halaman 3 sampai dengan halaman 5 dalil eksepsi Tergugat, pada pokoknya menyatakan bahwa gugatan Penggugat kabur (*obscur libel*) karena dalil-dalil Penggugat dalam Posita maupun Petitum gugatan saling bertentangan, dengan alasan-alasan sebagai berikut:
 - 2.1. Bahwa pada butir 1 gugatan *a quo* telah Penggugat jelaskan bahwa Penggugat sebagai pribadi dan juga selaku Pelanggan yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Tergugat, seperti yang tercantum dalam Pasal 1 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

*“Pelanggan adalah **Perseorangan**, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak”*

- 2.2. Berdasarkan peraturan *a quo*, Penggugat adalah perseorangan yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Tergugat. Oleh sebab itu dalil eksepsi Tergugat sebagaimana yang telah disampaikan dalam Jawaban dan Dupliknya, haruslah ditolak dengan tegas.
3. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil-dalil Tergugat baik dalam Jawaban maupun Dupliknya, yang pada pokoknya menyatakan bahwa gugatan Penggugat adalah *Obscuur Libel* karena dasar hukum gugatan adalah salah, dengan alasan-alasan sebagai berikut:
- 3.1. Bahwa Tergugat tidak membaca dengan teliti gugatan *a quo*, faktanya Penggugat telah mencantumkan dasar Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh Tergugat, yaitu pada Pasal 1 butir (4) dan butir (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi;
- 3.2. Bahwa berdasarkan Pasal 1 butir (4) dan butir (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:
- Pasal 1*
"Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:
- 4) Fitur adalah **fasilitas layanan tambahan** yang diberikan oleh Penyelenggara Telekomunikasi;
- 5) Fitur berbayar adalah **fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya** yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan."
- 3.3. Bahwa berdasarkan Pasal 2 butir (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:
- "(1) Penyelenggara telekomunikasi yang menyelenggarakan jasa teleponi dasar dapat menyediakan fitur **antara lain termasuk namun tidak terbatas** pada:
- a. Kotak Suara (*voice Mail box*);
b. Penerusan Panggilan (*call forwarding*);
c. Antrian Panggilan (*call waiting*);
d. Panggilan Tiga Pihak (*Conference Call*);
e. Nada Sambung Personal (*RingBack Tone*);
f. Informasi Detail Tagihan Jasa Telekomunikasi."
- 3.4. Bahwa pada bagian menimbang butir a Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi, menyatakan:
- "a. Bahwa sebagai bentuk perlindungan konsumen tidak dibenarkan adanya pembebanan sepihak oleh operator kepada pengguna jasa"**

*telekomunikasi atas biaya penggunaan **fitur berbayar** tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari pelanggan;”*

- 3.5. Bahwa berdasarkan Informasi Biaya Penggunaan KartuHalo (*KartuHalo Billing Statement*) yang diberikan oleh Tergugat kepada Penggugat pada setiap periode pembayaran, Tergugat mencantumkan **Layanan Tambahan** (*Value Added Services*) pada Ringkasan Biaya (*Usage Summary*) *a quo*;

Bahwa dengan demikian Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi **sangat relevan** dengan perkara *a quo*, terlebih lagi Tergugat mengutip syarat dan ketentuan tentang layanan Opera Mini dalam Dupliknya yang secara tegas bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku khususnya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor : 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

Oleh karena itu, sebagaimana yang telah diuraikan di atas maka dalil-dalil eksepsi Tergugat sebagaimana yang telah disampaikan dalam Jawaban dan Dupliknya harus ditolak dengan tegas kebenarannya.

III. GUGATAN PENGGUGAT TIDAK KURANG PIHAK (*PLURIUM LITIS CONSORTIUM*)

4. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 2, butir 4, butir 5, butir 6 dan butir 7 halaman 6 dan 7 dalil eksepsi Tergugat, pada pokoknya menyatakan bahwa gugatan Penggugat adalah kurang pihak (*Plurium Litis Consortium*) karena tidak mengikutsertakan Kementerian Komunikasi dan Informatika (“Menkominfo”) dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (“BRTI”) sebagai pihak dalam perkara *a quo*, dengan alasan-alasan sebagai berikut:

- 4.1. Bahwa berdasarkan Pasal 6 huruf b Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor: 25/P/M.Kominfo/11/2005 tentang Perubahan Pertama Atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: Km. 31 Tahun 2003 tentang Penetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia, yang dimaksud dengan tugas pengawasan adalah:

“b. Pengawasan terhadap penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi, yaitu :

- 1) kinerja operasi;*
- 2) persaingan usaha;*
- 3) penggunaan alat dan perangkat telekomunikasi.”*

- 4.2. Bahwa berdasarkan fakta tersebut diatas, Penggugat merasa tidak perlu untuk mengikutsertakan Kementerian Komunikasi dan Informatika (“Menkominfo”) serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (“BRTI”) sebagai pihak dalam perkara *a quo*, oleh karena pihak yang secara langsung melakukan Perbuatan Melawan Hukum adalah **Tergugat sendiri** sedangkan Menkominfo dan BRTI (sebagai regulator) tidak mempunyai hubungan hukum dengan Penggugat;

4.3. Bahwa lagi pula secara hukum Penggugat mempunyai wewenang untuk menentukan siapa siapa yang akan digugatnya. Hal ini sesuai dengan Yurisprudensi Mahkamah Agung RI nomor 305/K/Sip/1971, tanggal 16 Juni 1971, yang menyatakan:

“Hakim tidak berwenang karena jabatannya untuk menempatkan seseorang yang tidak digugat sebagai Tergugat, karena hal tersebut bertentangan dengan azas hukum acara perdata, bahwa hanya Penggugatlah yang berwenang untuk menentukan siapa siapa yang digugat”

Bahwa dengan demikian, Penggugat untuk tidak mengikutsertakan Menkominfo serta BRTI sebagai pihak dalam perkara *a quo*, oleh karena pihak yang secara langsung melakukan Perbuatan Melawan Hukum adalah Tergugat sendiri sedangkan Menkominfo dan BRTI (sebagai regulator) tidak mempunyai hubungan hukum dengan Penggugat. Oleh karena itu dalil-dalil dalam Eksepsi Tergugat baik dalam Jawaban dan Dupliknya haruslah ditolak secara tegas kebenarannya.

V. GUGATAN PENGGUGAT DAN SURAT KUASA PENGGUGAT SAH SECARA HUKUM

5. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 1, butir 3 dan butir 5, halaman 11 dan 12 Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan Surat Kuasa Penggugat tidak sah karena tidak mencantumkan tanggal sehingga gugatan Penggugat tidak diterima;
6. Bahwa Dalil Tergugat diatas tidak relevan dengan perkara *a quo*, oleh karena gugatan yang diajukan oleh Penggugat merupakan gugatan pribadi, sehingga apabila Surat Kuasa Khusus tidak memenuhi syarat formil (*quad non*) tidak mengakibatkan gugatan menjadi cacat formil. Faktanya, bahwa Surat Kuasa Khusus Penggugat tertanggal 19 Oktober 2011 telah memenuhi semua syarat formil yang ditentukan berdasarkan Hukum Acara (Pasal 123 HIR dan SEMA No. 2 Tahun 1959 Jo SEMA No. 6 Tahun 1994) yaitu telah menyebutkan dengan jelas dan spesifik surat kuasa untuk berperkara di pengadilan, menyebutkan kompetensi relatif, menyebutkan identitas dan kedudukan para pihak serta menyebut nomor perkara untuk berlakunya Surat Kuasa Khusus *a quo*;

Tergugat sengaja mencari-cari alasan untuk mengelak dari fakta yang terjadi yaitu Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum dan mendalilkan bahwa gugatan Penggugat tidak dapat diterima. Dengan demikian, mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak dalil-dalil Tergugat *a quo*.

DALAM POKOK PERKARA

7. Bahwa hal-hal yang telah Penggugat uraikan dalam eksepsi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan pokok perkara ini;
8. Bahwa Penggugat tetap pada dalil-dalil gugatan Penggugat semula dan menolak tegas seluruh dalil-dalil Jawaban Tergugat, kecuali jika kebenarannya diakui secara tegas oleh Penggugat.

I. PENGGUGAT TIDAK MEMPUNYAI KEWAJIBAN UNTUK MENGHENTIKAN SENDIRI LAYANAN OPERA MINI

9. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil-dalil Tergugat sebagaimana yang telah disampaikan pada Jawaban dan Dupliknya yang pada pokoknya menyatakan bahwa Penggugat telah menyepakati aktivasi dan perpanjangan aktivasi layanan Opera Mini dengan tidak pernah menghentikan (*deaktifasi*) sendiri atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat. Faktanya, seperti yang telah Penggugat jelaskan pada butir 15 gugatan *a quo*, telepon seluler milik Penggugat **tidak dapat** menggunakan fasilitas layanan Opera Mini, karena perangkat telepon seluler Blackberry milik Penggugat **tidak didukung dengan perangkat lunak dalam bentuk Opera Mini**, lagipula fungsi Opera Mini untuk Browsing tidak diperlukan Penggugat karena Penggugat sudah menggunakan fasilitas internet dengan layanan Blackberry Unlimited. Sehingga Penggugat merasa tidak berkewajiban untuk melakukan penghentian sendiri (*deaktifasi*) atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat;
10. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Telkomsel *in casu* Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>, dijelaskan bahwa:

SYARAT DAN KETENTUAN

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan KartuHALO, SimPATI, dan Kartu AS.
2. **Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>.**
3. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia.
4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai.
5. Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming.

Bahwa syarat dan ketentuan *a quo*, mencantumkan aktivasi layanan Opera Mini **hanya berlaku** apabila pada perangkat telepon seluler telah diunduh aplikasi Opera Mini dari **<http://m.opera.com>**. Faktanya, Penggugat tidak pernah sekalipun mengunduh aplikasi Opera Mini.

11. Bahwa menurut pendapat dari Mariam Daruz Badruzaman dalam bukunya Aneka Hukum Bisnis, 1994, halaman 108, menyatakan bahwa:

"a. Asas Konsensualisme

*Asas Konsensualisme memberikan batasan bahwa suatu perjanjian terjadi **sejak tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak**, dengan kata lain perjanjian itu sudah sah dan membuat **akibat hukum** sejak saat tercapainya kata sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian."*

Bahwa Penggugat tidak pernah melakukan **Persetujuan** dan **tidak pernah terjadi kesepakatan** antara Penggugat dan Tergugat mengenai layanan tambahan Opera Mini, sehingga tidak ada akibat hukum yang mewajibkan Penggugat untuk melakukan penghentian (*deaktifasi*) sendiri atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada

Tergugat. Faktanya, Tergugat secara melawan hukum melakukan aktivasi layanan Opera Mini dan mewajibkan Penggugat untuk melakukan penghentian sendiri (*deaktivasi*) atau meminta penghentian kepada Tergugat seolah-olah Penggugat telah sepakat (*quad non*) untuk menggunakan layanan Opera Mini *a quo*, sehingga dalil Jawaban Tergugat butir 1 halaman 6 dan 7 harus ditolak dengan tegas.

TERGUGAT TELAH MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUMNYA

12. Bahwa Penggugat menolak dengan dalil Jawaban dan Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33.04 sistem komputer Tergugat menerima kembali permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua). Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai permintaan aktivasi Opera Mini. Sehingga sistem komputer Tergugat mengaktifkan aplikasi paket Opera Mini. Alasan-alasan Penggugat menolak dengan tegas sebagai berikut:

12.1. Bahwa berdasarkan Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan:

*“Suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang **palsu atau terlarang**, tidak mempunyai kekuatan.”*

12.2. Bahwa pada butir 8 gugatan *a quo* telah Penggugat jelaskan, berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/services/layanan-favorite/4371-Opera-Mini.html> untuk fasilitas Opera Mini Mingguan dilakukan secara paket dengan menggunakan keyword **“Ketik OP7 kirim ke 3636” dengan Menu *363#**”.

Bahwa faktanya, Penggugat tidak pernah menggunakan Keyword Ketik OP7 kirim ke 3636” dengan Menu *363# untuk melakukan aktivasi paket Opera Mini, sehingga dalil Jawaban Tergugat yang menyatakan bahwa Penggugat melakukan aktivasi melalui nomor akses *266# adalah tidak benar karena *266# adalah nomor akses untuk aktivasi paket **Unlimited Blackberry Roaming (UBR)** bukan untuk aktivasi Opera Mini;

12.3. Bahwa walaupun benar (*quad non*) Penggugat meminta layanan Unlimited Blackberry pada pukul 23.33.04 maka sangat pasti pemilihan tersebut didahului dengan mengetik nomor akses *266# sedangkan menurut informasi dalam website Tergugat, untuk mengaktifkan Opera Mini, Pelanggan harus mengetik nomor akses *363#.

- 12.4. Bahwa berikut adalah tampilan pertama apabila Penggugat mengetik nomor akses *266# dan nomor akses *363#:

*266#	*363#
1. Paket Bridge Alliance	1. Skype
2. Paket Asia-Aus	2. Blackberry
3. Paket USA-Eropa	3. Flash Unlimited
4. Paket Timur Tengah	4. Flash Volume-Based
5. Paket Aplikasi	5. Opera Mini
6. Contact Centre	6. Facebook & Chat
	7. Armor Life

13. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Telkomsel *in casu* Tergugat dengan alamat <http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>, dijelaskan bahwa:

SYARAT DAN KETENTUAN

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan KartuHALO, SimPATI, dan Kartu AS.
 2. Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>.
 3. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia.
 4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai.
 5. **Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming.**
14. Bahwa aktivasi layanan Opera Mini yang dilakukan sepihak oleh Tergugat seharusnya tidak akan pernah terjadi, karena layanan tambahan Opera Mini tidak berlaku pada saat Internasional Roaming (pada saat aktivasi Opera Mini Penggugat sedang berada di Singapura (luar negeri) dan dalam status International Roaming);
15. Bahwa dalil yang Tergugat sampaikan dalam Jawaban dan Dupliknya membuktikan telah terjadi Perbuatan Melawan Hukum karena Tergugat melakukan aktivasi dan mengirimkan layanan yang tidak pernah diminta oleh Penggugat;
16. Bahwa pada butir 4 dan butir 5 Jawaban dan Duplik Tergugat saling bertolak belakang. Adapun hal-hal tersebut sebagai berikut:

"4.Tergugat menerima kembali *permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua)*. Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai *permintaan aktivasi Opera Mini*, sehingga komputer Tergugat mengaktifasi aplikasi Opera Mini."

"5.sistem Tergugat langsung mengirimkan pemberitahuan melalui short message service (SMS), sebagai berikut:

Terimakasih anda *berlangganan Opera Mini* Rp10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku *hub *363#*. Untuk stop ketik *OP OFF ke 3636*. Download klik <http://mini.opera.com>."

Bahwa faktanya, Tergugat secara melawan hukum melakukan tipu muslihat dengan membuat seolah-olah Penggugat melakukan registrasi layanan Opera Mini di luar negeri dengan menggunakan nomor akses *266# (*quad non*), sehingga Tergugat dapat melakukan perpanjangan otomatis serta melakukan penagihan secara sepihak kepada Penggugat. Mohon agar Majelis Hakim Yang Terhormat menolak dengan tegas dalil Jawaban Tergugat.

17. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil pada butir 13 halaman 30 Duplik Tergugat, pada pokoknya mengatakan faktanya layanan paket *Unlimited* Opera Mini dapat terdaftar di luar negeri, namun tarif yang berlaku adalah tarif GPRS normal (BUKAN tarif paket *Unlimited* Opera Mini sebesar Rp. 10.000,- per minggu). Faktanya, dalam syarat dan ketentuan berlaku yang dibuat oleh Tergugat secara tegas tidak dapat melakukan aktivasi apabila dalam keadaan “internasional roaming” dan pada saat Penggugat berada di luar negeri (Singapore) tarif Opera Mini yang dibebankan kepada Penggugat adalah sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu Rupiah). Dengan demikian, dalil tergugat tersebut **menegaskan** bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan tidak mematuhi syarat dan ketentuan yang dibuat sendiri oleh Tergugat.
18. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil Tergugat, pada pokoknya menyatakan Penggugat dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan Opera Mini dan tidak meminta pembatalan apabila tidak menghendaki layanan tersebut dengan mengetik OP OFF dan mengirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Faktanya, tindakan sepihak terbukti karena Penggugat tidak pernah meminta layanan tambahan *a quo*, seharusnya Tergugatlah yang menghentikan sendiri, karena telah salah mengirimkan layanan yang mengakibatkan kerugian bagi Penggugat;
19. Bahwa Penggugat **MOHON AKTA** kepada Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa Tergugat pada butir 4, butir 5 dan butir 6 halaman 8 Jawaban Tergugat yang juga disampaikan pada butir 5 dan butir 6 halaman 14 Duplik Tergugat bahwa Tergugat telah **MENGAKUI** sengaja melakukan aktivasi paket layanan tambahan Opera Mini, melakukan pembebanan sepihak dan melakukan perpanjangan secara otomatis kepada Penggugat tanpa permintaan persetujuan Penggugat terlebih dahulu. Atau dengan kata lain, mengakui telah melakukan **Perbuatan Melawan Hukum**.

Bahwa berdasarkan pengakuan-pengakuan di atas saja telah terbukti bahwa Tergugat SENGAJA melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Setelah adanya Perbuatan Melawan Hukum ini maka timbullah berbagai dalih yang dibuat-buat untuk menghindar dari tanggung jawab. Berdasarkan ketentuan Pasal 1925 KUHPerdara pengakuan Tergugat tersebut merupakan bukti yang sempurna.

Pasal 1925 KUHPerdara:

“Pengakuan yang dilakukan di muka Hakim memberikan suatu bukti yang sempurna terhadap siapa yang telah melakukannya baik sendiri, maupun dengan perantaraan seorang yang khusus dikuasakan untuk itu.”

Dengan demikian PERBUATAN MELAWAN HUKUM telah terbukti dan Gugatan Penggugat patut untuk dikabulkan.

20. Bahwa Pasal 1367 KUHPerdata, menyatakan:

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

21. Bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1367 KUHPerdata diatas, Penggugat menolak dengan tegas butir 8 halaman 9 dalil Jawaban yang juga disampaikan pada butir 13 halaman 16 Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) dapat dianalogikan dalam hal seorang konsumen yang memesan Koran Kompas secara *online* sebanyak 2 (dua) kali. Faktanya, analogi yang dilakukan oleh Tergugat keliru, sangat mengada-ada dan tidak ada maknanya sama sekali, karena Penggugat tidak pernah memesan layanan Opera Mini *a quo* dan kesalahan tersebut disebabkan oleh karena sistem komputer yang dimiliki Tergugat, dengan demikian kesalahan tersebut menjadi tanggung jawab dari Tergugat karena sistem tersebut berada pada pengawasannya;

22. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir 7, butir 9, butir 10, dan butir 11 halaman 9 dalil Jawaban dan butir 16 sampai dengan butir 19 pada halaman 16 dan 17 Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan Penggugatlah yang harus aktif untuk menghentikan layanan Opera Mini sehingga, apabila Penggugat tidak menghentikan layanan *a quo*, Tergugat dapat melakukan perpanjangan otomatis. Adapun alasan-alasan Penggugat menolak adalah sebagai berikut:

22.1. Bahwa sebagai perusahaan yang besar dan memiliki sistem peralatan yang canggih, seharusnya Tergugat tidak melakukan kesalahan dengan mengaktifkan layanan yang tidak diminta dan walaupun kesalahan itu terjadi, Tergugatlah yang berkewajiban untuk melakukan koreksi bukan menyalahkan Penggugat yang tidak menghentikan layanan *a quo*;

22.2. Bahwa tindakan Tergugat yang mengharuskan Penggugat untuk menghentikan layanan yang tidak diminta, menunjukkan kearoganan dan kesewenangan Tergugat sebagai suatu perusahaan yang melayani publik.

BAHWA TERDAPAT FAKTA DIMANA TERGUGAT TELAH MENGHENTIKAN LAYANAN OPERA MINI TANPA DIMINTAKAN PENGHENTIAN OLEH PENGGUGAT

23. Bahwa Penggugat menolak dalil Tergugat sebagaimana yang disampaikan pada Jawaban dan Duplik Tergugat yang pada pokoknya menyatakan Penggugat secara diam-diam menyetujui aktifasi layanan Opera Mini. Adapun alasan-alasan Penggugat menolak, sebagai berikut:

23.1. Bahwa dalil Jawaban Tergugat tidak dapat dipertahankan karena faktanya Penggugat dengan surat gugatannya tertanggal 12 September 2011 yang telah didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan di bawah Register

Perkara Perdata Gugatan No. 485.Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel telah mengajukan gugatan tentang Perbuatan Melawan Hukum, artinya, Penggugat keberatan dan tidak menyetujui aktifasi sepihak dan perpanjangan otomatis yang dilakukan oleh Tergugat selama ini;

- 23.2. Bahwa apabila Penggugat menghentikan layanan dengan mengikuti petunjuk Tergugat, barulah hal tersebut dapat dikatakan suatu persetujuan diam-diam;
- 23.3. Bahwa pada hari Jumat tanggal 16 September 2011, Penggugat menerima SMS dari Tergugat yang berisi:

*"Anda telah berhenti berlangganan Opera Mini. Bantuan hubungi *363#. Terimakasih."*

- 23.4. Bahwa pengakhiran layanan Opera Mini dilakukan sendiri oleh Tergugat 3 (tiga) hari setelah gugatan didaftarkan yaitu tanggal 13 September 2011;
- 23.5. Bahwa tindakan Tergugat yang menghentikan layanan Opera Mini setelah gugatan didaftarkan dan tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat terlebih dahulu, menunjukkan Tergugat telah mengakui kesalahannya dan membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;
- 23.6. Bahwa penghentian ini juga tidak disangkal dan diakui sendiri oleh Tergugat melalui kuasa hukumnya pada saat memberikan keterangan pers. Hal yang sama juga terjadi pada saat sidang pertama pembacaan gugatan *a quo*, dimana Penggugat menginformasikan adanya Penghentian sepihak dari Tergugat terhadap layanan Opera Mini. Hal tersebut tidak disangkal oleh Tergugat;
- 23.7. Bahwa Tergugat telah mengakui menghentikan layanan tambahan Opera Mini, karena pada Jawaban Tergugat *a quo* tidak ada permintaan dari Tergugat untuk menolak Provisi Penggugat.

II. TIDAK ADA ASAS ITIKAD BAIK YANG DILANGGAR PENGGUGAT

24. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil yang Tergugat baik pada Jawaban maupun Dupliknya, pada pokoknya menyatakan Penggugat tidak memiliki itikad baik untuk berdamai dengan Tergugat di tingkat Mediasi. Faktanya, meskipun pada awalnya Penggugat tidak ingin menempuh prses mediasi, akan tetapi pada akhirnya Penggugat dengan itikad baik telah menempuh proses mediasi sesuai dengan yang diamanatkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.
25. Bahwa berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, itikad baik yang dimaksud adalah mengikuti proses mediasi, bukan terletak pada hasil dari mediasi. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 12 ayat (1) peraturan *a quo*, yang menyatakan:

"(1) Para pihak wajib menempuh proses mediasi dengan itikad baik"

Bahwa Penggugat telah mengikuti semua proses mediasi dengan mengikuti syarat-syarat yang diamanatkan oleh Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, sehingga dalil Tergugat harus ditolak dengan tegas.

26. Bahwa dalil Jawaban Tergugat yang selalu meminta Penggugat untuk menyelesaikan masalah dengan musyawarah dan perdamaian menunjukkan:
 1. Tergugat telah mengakui kesalahannya namun menghindari proses penyelesaian sengketa di Pengadilan
 2. Tergugat ingin membayar ganti kerugian atas kesalahannya tersebut;
 3. Tergugat menganggap enteng Pelanggannya seakan-akan kesalahan Tergugat dapat begitu saja diselesaikan dengan penggantian uang.
27. Bahwa menggugat melalui forum litigasi/sengketa ke pengadilan adalah hak setiap warga Negara yang dilindungi oleh undang-undang, sehingga tidak ada alasan Tergugat untuk menyatakan Penggugat tidak memiliki itikad baik.

III. TERGUGAT TIDAK MENJALANKAN USAHANYA DENGAN MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

28. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil yang disampaikan dalam Jawaban dan Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan Tergugat menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian Pelanggan. Faktanya, Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan terlebih dahulu dari Penggugat. Sehingga dalil Jawaban Tergugat harus ditolak dengan tegas;
29. Bahwa dalam Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*) periode pembayaran 01 November 2011 s/d 10 November 2011 dengan nomor invoice 000400223861, tercantum tagihan sebesar Rp1.125.500 (satu juta seratus dua puluh lima ribu lima ratus Rupiah) dari pihak TELKOMSEL *in casu* Tergugat untuk layanan tambahan **3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, dan Konten Premium** tanpa disertai dengan rincian penggunaan biaya yang menjadi dasar pengenaan tagihan layanan tersebut;
30. Bahwa dalam Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*) periode pembayaran 01 November 2011 s/d 10 November 2011 dengan nomor invoice 000400223861, Penggugat juga mendapatkan Diskon Data (*Data Discount*) senilai Rp1.125.320 (satu juta seratus dua puluh lima ribu tiga ratus dua puluh Rupiah) (CR) dari pihak TELKOMSEL *in casu* Tergugat tanpa disertai dengan rincian penggunaan biaya yang menjadi dasar pemberian diskon data tersebut;
31. Bahwa Penggugat telah menanyakan kepada Kuasa Hukum Tergugat di persidangan pada saat Tergugat mengajukan Jawaban “apakah pengembalian Diskon Data (*Data Discount*) termasuk dalam pengembalian biaya layanan Opera Mini sebesar Rp90.000 (sembilan

puluh ribu Rupiah)” dan juga melakukan konfirmasi kepada customer service (cs) Tergugat mengenai pengikatan sepihak layanan tambahan Opera Mini, akan tetapi tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan. Sehingga dengan demikian, dalil Tergugat yang menyatakan menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian Pelanggan tidak sesuai dengan fakta yang terjadi.

IV. TERGUGAT TERBUKTI MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM

32. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil Jawaban dan Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan Tergugat tidak melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Adapun alasan-alasan Penggugat adalah sebagai berikut:

32.1. Bahwa tindakan Tergugat yang mengaktifkan layanan tambahan Opera Mini tanpa persetujuan Penggugat membuktikan Tergugat telah secara sah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yaitu melanggar ketentuan Pasal 2 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan:

*“(3) Penyelenggara telekomunikasi **wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan** tertulis dan atau dengan layanan pesan singkat (Short Message Service/SMS), dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.”*

32.2. Bahwa dalil Tergugat yang menyatakan bahwa sistem komputer membaca permintaan kedua paket *Unlimited Blackberry Roaming* (“UBR”) sebagai permintaan Opera Mini membuktikan Tergugat telah melanggar Pasal 1367 KUHPdata, yaitu:

*“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh **barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.**”*

32.3. Bahwa Tergugat telah melanggar Hak Subyektif Penggugat dan telah Penggugat jelaskan pada butir 7, butir 8, butir 9 dan butir 10 Replik Penggugat;

32.4. Bahwa Tergugat tidak melaksanakan Kewajiban Hukumnya seperti yang telah Penggugat jelaskan pada butir 11, butir 12, butir 13, butir 14, butir 15 dan butir 16 Replik Penggugat;

32.5. Bahwa akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat sebagaimana yang telah diuraikan di atas, Penggugat telah menderita kerugian materil sebesar Rp90.000,- (sembilan puluh ribu Rupiah) sebagaimana yang pernah disampaikan Penggugat dalam Gugatannya

32.6. Bahwa kerugian Penggugat tersebut akan terus bertambah sebagai akibat dari perpanjangan fasilitas layanan tambahan yang dilakukan secara sepihak dan tanpa hak oleh Tergugat, sehingga mengakibatkan kerugian imateril yang jika dinilai dengan uang jumlahnya tidak kurang dari Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah);

32.7. Bahwa berdasarkan fakta-fakta hukum diatas, Tergugat secara sah dan meyakinkan telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Dengan demikian, dalil Jawaban Tergugat harus ditolak dengan tegas.

V. GUGATAN PENGGUGAT TIDAK BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUHPERDATA

33. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas dalil-dalil Jawaban dan Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan gugatan Penggugat bertentangan dengan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUHPERdata. Faktanya, pernyataan Tergugat tersebut prematur karena perkara *a quo* belum sampai kepada tahap Pembuktian.

34. Bahwa dalil Tergugat *a quo* terlalu mengada-ada dan tidak berdasar sama sekali, oleh karena Pembuktian dalam proses persidangan perdata memiliki agenda persidangan tersendiri. Penggugat tidak dibebankan kewajiban untuk mencantumkan bukti-bukti pada gugatan awal, sehingga dalil Jawaban Tergugat harus ditolak dengan tegas.

VI. TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (*UITVERBAR BIJ VORAAD*) TIDAK BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU

35. Bahwa Penggugat menolak dengan tegas butir dalil Jawaban dan Duplik Tergugat, pada pokoknya menyatakan permohonan Putusan Serta Merta dari Penggugat bertentangan dengan hukum yang berlaku. Faktanya, pada gugatan *a quo*, Penggugat melandaskan Permohonan Putusan Serta Merta dengan berpedoman pada Pasal 180 (1) HIR dan dengan bukti-bukti akurat yang akan Penggugat jelaskan secara detail di depan persidangan dengan agenda Pembuktian oleh Penggugat. Permohonan tersebut sangat relevan karena apabila Petitum yang dimintakan Penggugat tidak dilaksanakan secara serta merta, maka akan terus merugikan Penggugat;

36. Bahwa Tergugat telah menjalankan **Tuntutan Provisi** yang dimohonkan oleh Penggugat. Tergugat telah menghentikan fasilitas layanan tambahan Opera Mini yang dibebankan kepada Penggugat secara sepihak dan tidak melakukan penagihan lanjutan atas fasilitas layanan tambahan Opera Mini. Mohon agar Majelis Hakim Yang Terhormat mencatatnya sebagai AKTA;

37. Bahwa Penggugat menolak selain dan selebihnya dalil-dalil jawaban Tergugat.

TANGGAPAN TERHADAP BUKTI-BUKTI TERGUGAT

BUKTI-BUKTI TERGUGAT

PENGGUGAT menolak dengan tegas bukti-bukti yang diajukan oleh TERGUGAT, karena tidak berdasar sama sekali, yaitu sebagai berikut:

BUKTI T – 1

Tanggapan : Bukti ini mengeaskan bahwa antara Penggugat dan Tergugat tidak ada hubungan keperdataan mengenai aktifasi layanan tambahan Opera Mini. Hubungan keperdataan antara Penggugat dan Tergugat hanya menyangkut penggunaan KartuHALO yang faktanya tidak ada sangkut pautnya sama sekali dengan layanan tambahan Opera Mini. Dengan demikian, mohon majelis hakim dapat melihat dengan seksama bahwa Penggugat tidak pernah meminta atau menyetujui aktifasi layanan tambahan Opera Mini pada telepon seluler milik Penggugat.

BUKTI T – 2

Tanggapan : Bukti ini menunjukkan bahwa Tergugat telah salah menafsirkan peraturan yang berlaku. Pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 10 Tahun 2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi sangat relevan dijadikan dasar hukum dalam perkara ini, karena fitur layanan teleponi dasar yang dimaksud dalam peraturan *a quo* adalah antara lain namun tidak terbatas pada Kotak Suara (voice Mail box), Penerusan Panggilan (call forwarding), Antrian Panggilan (call waiting), Panggilan Tiga Pihak (Conference Call), Nada Sambung Personal (RingBack Tone) dan Informasi Detail Tagihan Jasa Telekomunikasi. Dengan demikian, sangat berdasar Penggugat menggunakan Peraturan ini sebagai dasar hukum.

BUKTI T - 3 Sampai Dengan Bukti T - 6

Tanggapan : Bukti ini semakin menegaskan bahwa benar Tergugat secara sah melakukan suatu rangkaian Perbuatan Melawan Hukum berupa penawaran, pengikatan sepihak, penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut tanpa pemberitahuan dan persetujuan Penggugat terlebih dahulu dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 sehingga Penggugat mengalami kerugian sebesar Rp. 90.000 (Sembilan puluh ribu rupiah) dan bukti ini juga membuktikan bahwa Tergugat telah melanggar ketentuan Pasal 1367 KUHPerdara (*vide Bukti P-16*) oleh karena Undang-Undang mewajibkan pemilik barang agar mengawasi barangnya (dalam hal ini sistem komputer Tergugat) sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain.

BUKTI T - 7 Sampai Dengan Bukti T - 10

Tanggapan : Bukti ini menunjukkan bahwa Tergugat benar selaku Perusahaan Publik yang seharusnya melayani pelanggan dengan baik, dengan

sangat arogan melakukan aktifasi terhadap layanan yang tidak diminta dan juga dengan sangat mudah melakukan penghentian layanan Opera Mini sehingga tanpa harus dimintakan persetujuan terlebih dahulu kepada Penggugat. Hal tersebut membuktikan bahwa Tergugat sebenarnya dapat dengan mudah melakukan penghentian layanan tambahan Opera Mini tanpa harus terlebih dahulu dimintakan persetujuan dari Penggugat, namun tidak dilakukan oleh Tergugat dengan dalil bahwa Penggugat menghendaki aktifasi Opera Mini pada perangkat telepon seluler milik Penggugat. Dengan demikian, secara sah dan meyakinkan bahwa Tergugat telah melanggar ketentuan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 10 Tahun 2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

BUKTI T – 11

Tanggapan

: Bukti tersebut justru membuktikan bahwa Tergugat melakukan aktifasi dan mengirimkan layanan yang tidak mungkin dapat berlaku apabila Penggugat sedang berada di luar negeri. Dengan demikian apabila faktanya layanan tambahan Opera Mini dapat berlaku di luar negeri (*quad non*) maka Tergugat telah melakukan serangkaian tindakan penipuan kepada pelanggan jasa telekomunikasi, oleh karena syarat dan ketentuan berlaku yang diberikan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi *in casu* Tergugat adalah Tidak Benar atau dengan kata lain Tergugat melakukan kebohongan publik.

BUKTI T – 12 Sampai Dengan Bukti T - 14

Tanggapan

: Bukti ini semakin menegaskan bahwa Tergugat mendalilkan secara sepihak bahwa Penggugat menyetujui secara diam-diam untuk mengaktifasi layanan tambahan Opera Mini (*quad non*), dengan mengaburkan fakta bahwa pada awalnya tidak ada sama sekali persetujuan atau pemberitahuan kepada Penggugat mengenai aktifasi layanan tambahan Opera Mini. Berdasarkan fakta tersebut, maka tidak ada suatu kewajiban hukum apapun bagi Penggugat untuk meminta perpanjangan maupun penghentian layanan tambahan Opera Mini kepada Tergugat dan apabila benar Tergugat mengutamakan kenyamanan kepada pelanggannya maka hal ini seharusnya tidak pernah terjadi.

BUKTI T – 12 Sampai Dengan Bukti T - 14

Tanggapan

: Bukti ini menegaskan bahwa apabila benar Tergugat beritikad baik (*quad non*), maka seharusnya Tergugat tidak melakukan aktifasi layanan tambahan Opera Mini dan faktanya Tergugat membiarkan perpanjangan otomatis layanan tambahan Opera Mini dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 sehingga Penggugat mengalami kerugian sebesar Rp90.000,- (sembilan puluh ribu Rupiah).

Bahwa mengenai bukti-bukti yang diajukan oleh PENGGUGAT sangat akurat, dimana seluruh bukti-bukti tersebut telah disesuaikan dengan aslinya dan diakui oleh TERGUGAT. PENGGUGAT dapat membuktikan bahwa:

1. Tergugat melakukan rangkaian Perbuatan Melawan Hukum dengan cara melakukan penawaran dan pengikatan perjanjian aktifasi secara sepihak terhadap layanan tambahan Opera Mini tanpa permintaan dan Persetujuan Penggugat terlebih dahulu serta secara arogan menerapkan metode penawaran "*Negative Option*" yang mengharuskan Penggugat aktif meminta penghentian sendiri (*deaktifasi*) layanan tambahan Opera Mini (*vide Bukti P-2 Sampai Dengan Bukti P-6*);
2. Tergugat selaku penyedia jasa telekomunikasi dapat secara mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan tambahan Opera Mini tanpa harus dilakukan oleh Penggugat. Dan tindakan Tergugat yang menghentikan layanan Opera Mini 3 (tiga) hari setelah gugatan didaftarkan dan tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat terlebih dahulu, menunjukkan Tergugat telah mengakui dan membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum (*vide Bukti P-7 dan Bukti P-8*);
3. layanan tambahan Opera Mini milik Tergugat memuat syarat dan ketentuan yang salah satunya adalah "layanan ini tidak berlaku pada saat internasional roaming" sehingga telah terjadi perbuatan melawan hukum oleh karena Tergugat melakukan aktifasi dan mengirimkan layanan yang tidak pernah diminta oleh Penggugat saat Penggugat berada di luar negeri (*vide Bukti P-9 Sampai Dengan Bukti P-12*);
4. Pasal 1 butir 5 dan Pasal 2 ayat (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi membuktikan bahwa Tergugat secara melakukan Perbuatan Melawan Hukum dengan sengaja dan tanpa hak mengaktifkan dan memperpanjang fasilitas fitur berbayar tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari Penggugat terlebih dahulu dan Tergugat bertanggungjawab terhadap barang/sistem komputer yang berada dalam pengawasannya (*vide Bukti P-15 dan Bukti P-16*).

Bahwa berdasarkan uraian tersebut diatas, mohon kepada Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang memeriksa dan mengadili perkara *a quo* berkenan mengeluarkan putusan sebagai berikut:

DALAM EKSEPSI

Menolak setiap dan seluruh Eksepsi yang diajukan oleh Tergugat.

DALAM POKOK PERKARA

1. **Mengabulkan gugatan Penggugat untuk seluruhnya;**
2. **Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;**

3. **Menyatakan perbuatan Tergugat yang menawarkan, mengikat secara sepihak, dan melakukan perpanjangan fasilitas layanan tambahan Opera Mini secara otomatis serta melakukan penagihan dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 batal demi hukum dan tidak mengikat secara hukum;**
4. **Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Pelanggan;**
5. **Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode “Negative Option” yang membebankan pelanggan melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan;**
6. **Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian materil kepada Penggugat sebesar Rp90.000,00 (sembilan puluh ribu Rupiah);**
7. **Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian imateril kepada Penggugat sebesar Rp10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah);**
8. **Menyatakan putusan ini dapat di jalankan terlebih dahulu meskipun ada bantahan, banding, kasasi dan upaya hukum lainnya (*uit vorbaar bij voorrad*);**
9. **Menghukum Tergugat untuk membayar seluruh biaya perkara.**

Atau, apabila Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

**Hormat Saya,
PENGGUGAT**

David M. L. Tobing, S.H., M.Kn.



**PENGADILAN NEGERI
JAKARTA SELATAN**

**SALINAN RESMI PUTUSAN
PERKARA PERDATA**

No. : 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel.

antara

PENGGUGAT : DAVID. M. L. TOBING. SH, M. Kn.

Lawan

TERGUGAT : PT. TELEKOMUNIKASI SELULER (TELKOMSEL)

Diberikan kepada : KUASA TERGUGAT

Pada Tanggal : 19 Maret 2012

Terdiri dari : 38 (tiga puluh delapan) Halaman

Jakarta, 19 Maret 2012
Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Panitera





PUTUSAN

No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang mengadili perkara perdata pada tingkat pertama telah menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara gugatan antara :

DAVID. M. L. TOBING. SH, M.Kn, Pekerjaan Advokat, beralamat di Jalan Penegak, No. 6. RT 10 RW. 02, Kelurahan Palmeriam, Kecamatan Matraman, Jakarta Timur, selanjutnya disebut sebagai : **Penggugat** ;

M e l a w a n

PT. TELEKOMUNIKASI SELULER (TELKOMSEL), beralamat di Wisma Mulia Lt. Mezzanine, Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 42 Jakarta 12710, selanjutnya disebut sebagai : **Tergugat** ;

Pengadilan Negeri tersebut ;

Setelah membaca surat-surat dalam berkas perkara yang bersangkutan;

Setelah mendengar keterangan kedua belah pihak yang berkara ;

Setelah memeriksa dan meneliti bukti surat-surat ;

TENTANG DUDUK PERKARA

Menimbang, bahwa Penggugat melalui surat gugatannya tanggal 12 September 2011, yang didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan pada tanggal 13 September 2011 Register Perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel. telah mengajukan gugatan sebagai berikut :

I. TENTANG KEDUDUKAN HUKUM PENGGUGAT.

1. Bahwa Penggugat adalah Pelanggan jasa layanan komunikasi telepon seluler *kartuHALO* dengan nomor pelanggan +628129899989 yang merupakan fasilitas berlangganan milik Tergugat dengan status pelanggan Pasca Bayar sejak tahun 2002 ;



2. Bahwa sejak tahun 2009, Penggugat juga berlangganan fasilitas layanan Blackberry Unlimited dari Tergugat dimana dengan layanan tersebut Penggugat dapat menggunakan berbagai layanan Blackberry sepuasnya ;

II. TENTANG KEDUDUKAN HUKUM TERGUGAT

3. Bahwa Tergugat merupakan badan usaha yang melakukan penyelenggaraan layanan telekomunikasi di wilayah hukum Republik Indonesia sesuai dengan pasal 1 angka (12) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyebutkan :

"Penyelenggara telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi"

III. TERGUGAT MELAKUKAN PENAWARAN, PENGIKATAN PERJANJIAN DAN PERPANJANGAN FASILITAS LAYANAN TAMBAHAN OPERA MINI KEPADA PENGGUGAT SECARA SEPIHAK DAN TANPA HAK.

4. Bahwa pada hari Sabtu tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33, Penggugat telah menerima SMS (Short Message Service) dari Tergugat yang berisi:

*"Terimakasih anda berlangganan Opera Mini Rp. 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>."*

5. Bahwa pada bulan Agustus 2011, Tergugat mengirimkan informasi biaya tagihan penggunaan *kartuHALO* yang digunakan oleh Penggugat untuk periode pembayaran tanggal 10 Agustus 2011 s/d 20 Agustus 2011, yang antara lain berisi rincian penggunaan biaya untuk fasilitas Opera Mini sebagai berikut :

Tanggal	Lokasi Percakapan	Nomor Tujuan	Durasi	Biaya
16/07/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
23/07/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00
30/07/2011	Vas Opera Mob	Opera 10 K	1	Rp. 10.000,00

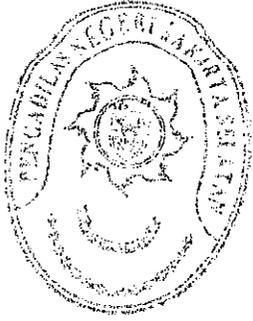
6. Bahwa pada bulan September 2011, Tergugat mengirimkan informasi biaya tagihan penggunaan *kartuHALO* yang digunakan oleh Penggugat untuk



IV. PERBUATAN MELAWAN HUKUM TERGUGAT.

10. Bahwa sebagaimana berlaku dalam Yurisprudensi sejak Putusan *Hoge Raad 1919 Arrest* 31 Januari 1919, mengenai Perbuatan Melawan Hukum yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata dan masih berlaku hingga saat ini, maka Perbuatan Melawan Hukum merupakan perbuatan tidak saja melanggar undang-undang negara, tetapi juga termasuk pada asas kesusilaan, kepatutan dan perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku, melanggar hak orang lain yang berlaku, melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat atau bertentangan dengan kesusilaan, dan perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain ;
11. Bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana ketentuan pasal 1365 KUH Perdata yang berisi:

"Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut"
- A. **TERGUGAT TELAH MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DENGAN MELANGGAR HAK SUBYEKTIF PENGGUGAT SEBAGAI PELANGGAN.**
12. Bahwa Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan *Opera Mini* Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai pelanggan ;
13. Bahwa terkait dengan persetujuan pelanggan diatur dalam Pasal 1 butir (4) dan butir (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor : 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan :



Pasal 1

"Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

- 4) Fitur adalah fasilitas layanan tambahan yang diberikan oleh Penyelenggara Telekomunikasi ;
- 5) Fitur berbayar adalah fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan."

14. Bahwa berdasarkan informasi yang terdapat dalam website Telkomsel dengan alamat <http://www.telkomsel.com/cperamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>, dijelaskan bahwa :

SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Layanan ini dapat dinikmati oleh pelanggan KartuHALO, SimPATI, dan Kartu AS ;
2. Layanan ini hanya berlaku untuk aplikasi Opera Mini resmi yang dapat diunduh di <http://m.opera.com>. ;
3. Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia ;
4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai. ;
5. Layanan ini tidak berlaku pada saat international roaming ;

Dalam Syarat dan Ketentuan tersebut dijelaskan bahwa "Untuk mendapatkan akses unlimited pelanggan wajib membeli paket yang tersedia". Dalam hal ini, Penggugat tidak pernah melakukan pembelian terhadap paket Opera Mini *a quo*. ;

15. Bahwa Penggugat tidak dapat menggunakan fasilitas layanan Opera Mini karena perangkat telepon seluler Blackberry milik Penggugat tidak didukung dengan perangkat lunak dalam bentuk Opera Mini. Hal ini dikarenakan Penggugat tidak pernah mengunduh atau melakukan pembelian layanan fasilitas Paket Opera Mini dalam bentuk apapun ;
16. Bahwa Penggugat tidak memerlukan fasilitas layanan tambahan berupa Paket Opera Mini *a quo* dikarenakan Penggugat telah menggunakan fasilitas layanan Blackberry Unlimited yang di dalamnya telah disediakan fasilitas yang sejenis dengan fasilitas layanan Opera Mini ;



17. Bahwa dengan menggunakan fasilitas layanan Blackberry Unlimited, Penggugat sudah dapat menggunakan layanan BBM, Facebook, Twitter, Browsing, Push Email dan berbagai layanan Blackberry lain sepuasnya, sehingga Penggugat tidak memerlukan fasilitas layanan Paket Opera Mini Mingguan ;
 18. Bahwa dengan demikian, Penggugat tidak pernah mengajukan permintaan untuk berlangganan fasilitas layanan Opera Mini. Hal tersebut membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan penawaran dan pengikatan secara sepihak dan tanpa hak ;
- B. TERGUGAT TELAH MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUMNYA.**
19. Bahwa Tergugat juga telah membuat syarat-syarat yang memaksa Penggugat yaitu dengan mencantumkan kalimat "*untuk stop ketik OP OFF ke 3636*";
 20. Bahwa seharusnya Penggugat tidak dibebankan untuk mengirimkan SMS berupa permintaan menolak atau berhenti berlangganan karena Penggugat sama sekali dari awal tidak menghendaki fasilitas layanan tambahan tersebut ;
 21. Bahwa mencantumkan "*kewajiban*" bagi Penggugat untuk mengirimkan/membalas SMS agar menolak atau berhenti berlangganan juga sering dilakukan Tergugat kepada Pelanggan lain yaitu dengan menggunakan kata "*unreg*" dan "*off*";
 22. Bahwa kata-kata "*unreg*" dan "*off*" untuk berhenti berlangganan adalah bentuk metode penawaran yang dikenal dengan metode "*Negative Option*" (kategori transaksi komersial yang mana pelanggan yang ditawarkan sebuah penawaran oleh produsen harus memberikan konfirmasi baik untuk menolak tawaran atau membatalkan perjanjian, apabila tidak ada konfirmasi tersebut, maka pelanggan dianggap menerima penawaran tersebut secara sepihak oleh produsen) ;
 23. Bahwa metode penawaran dengan "*Negative Option*" adalah bentuk perbuatan melawan hukum yang melanggar hak subyektif Penggugat sebagai Pelanggan ;



24. Bahwa Tergugat melanggar kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 2 butir (3) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor : 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi yang menyatakan :

“(3) Penyelenggara telekomunikasi wajib terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dan atau dengan layanan pesan singkat (Short Message Service/SMS), dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar.”

25. Bahwa Tergugat telah sengaja dan tanpa hak melakukan perpanjangan fasilitas layanan tambahan dan pembebanan sepihak kepada Penggugat sebagai pelanggan jasa telekomunikasi atas biaya penggunaan fasilitas layanan tambahan tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari Penggugat terlebih dahulu ;

V. TINDAKAN TERGUGAT TELAH MENYEBABKAN KERUGIAN BAGI PENGGUGAT.

26. Bahwa akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat sebagaimana yang telah diuraikan di atas, Penggugat telah menderita kerugian materil sebesar Rp. 90.000,- (sembilan puluh ribu rupiah) yang akan diuraikan sebagai berikut :

Periode per paket = seminggu (7 hari)	Biaya per periode
16/07/2011 – 23/07/2011	Rp. 10.000,00
23/07/2011 – 30/07/2011	Rp. 10.000,00
30/07/2011 – 6/08/2011	Rp. 10.000,00
6/08/2011 – 13/08/2011	Rp. 10.000,00
13/08/2011 – 20/08/2011	Rp. 10.000,00
20/08/2011 – 27/08/2011	Rp. 10.000,00
27/08/2011 – 3/09/2011	Rp. 10.000,00
3/09/2011 – 10/09/2011	Rp. 10.000,00
10/09/2011 – 17/09/2011	Rp. 10.000,00
JUMLAH	Rp. 90.000,00

27. Bahwa kerugian Penggugat tersebut akan terus bertambah sebagai akibat dari perpanjangan fasilitas layanan tambahan yang dilakukan secara sepihak dan tanpa hak oleh Tergugat, sehingga mengakibatkan kerugian imateril yang jika dinilai dengan uang jumlahnya tidak kurang dari Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu Rupiah) ;



28. Bahwa perbuatan melawan hukum yang dilakukan Tergugat apabila diteruskan dan tidak dilarang dengan segera akan menimbulkan kerugian kepada Penggugat serta ketidakpastian hukum dalam layanan telekomunikasi, sehingga haruslah dihentikan dengan segera melalui putusan provisi ;
29. Bahwa oleh karena Gugatan Penggugat didasarkan kepada bukti-bukti yang akurat, dengan berpedoman kepada ketentuan Pasal 180 (1) HIR maka Penggugat mohon kepada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan menyatakan putusan dalam perkara ini dapat dijalankan terlebih dahulu walaupun ada verzet, banding, kasasi (*uitvoerbaar bij voorraad*).;

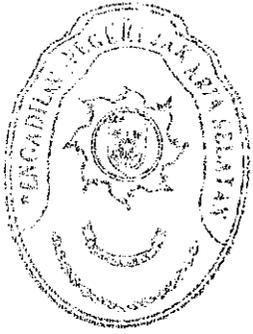
Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, Penggugat mohon agar Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang memeriksa dan mengadili perkara *a quo* agar kiranya memberikan putusan dengan amar putusan sebagai berikut :

DALAM PROVISI

Menghukum Tergugat untuk menghentikan fasilitas layanan tambahan Opera Mini yang dibebankan kepada Penggugat secara sepihak dan tidak melakukan penagihan lanjutan atas fasilitas layanan tambahan Opera Mini ;

DALAM POKOK PERKARA

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk seluruhnya ;
2. Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum ;
3. Menyatakan perbuatan Tergugat yang menawarkan, mengikat secara sepihak, dan melakukan perpanjangan fasilitas layanan tambahan Opera Mini secara otomatis serta melakukan penagihan dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 batal demi hukum dan tidak mengikat secara hukum ;
4. Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Pelanggan ;

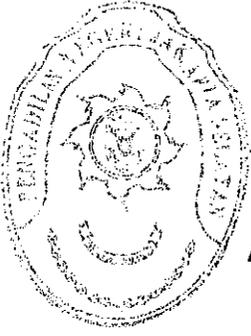


5. Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode "Negative Option" yang membebaskan pelanggan melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan ;
6. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian materil kepada Penggugat sebesar Rp. 90.000,00 (sembilan puluh ribu rupiah) ;
7. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian imateril kepada Penggugat sebesar Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) ;
8. Menyatakan putusan ini dapat di jalankan terlebih dahulu meskipun ada bantahan, banding, kasasi dan upaya hukum lainnya (*uit vorbaar bij voorrad*) ;
9. Menghukum Tergugat untuk membayar seluruh biaya perkara ;

Atau apabila Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*) ;

Menimbang, bahwa pada hari persidangan yang telah ditetapkan, untuk Penggugat datang menghadap sendiri dengan didampingi Kuasa Hukumnya Evalina, SH, Advokat dari kantor ADAMS & Co. Consellors at Law, beralamat di Wisma Bumiputera, Lantai 15, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 75 Jakarta 12910, berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 19 Oktober 2011, sedangkan Tergugat datang menghadap Kuasanya, Ignatius Andy, SH, Santi Purnamasari, SH, Harvardy M Iqbal, SH, MH dan Rando Purba, SH, para Advokat dari kantor Hukum Ignatius Andy Law Offices, beralamat di Equity Tower 11 floor , Sudirman Central Business District, Jakarta 12190 berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 12 Oktober 2011 ;

Menimbang, bahwa Majelis Hakim telah berusaha mendamaikan kedua belah pihak yang berperkara melalui proses mediasi sesuai Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) Nomor 1 Tahun 2008, dengan menunjuk : SUWANTO, SH, MH, sebagai Hakim Mediator sesuai Penetapan Nomor : 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel tanggal 20 Oktober 2011, akan tetapi dari laporan berita acara mediasi, ternyata upaya perdamaian tersebut tidak berhasil, sehingga persidangan perkara ini dilanjutkan dengan membacakan Surat Gugatan Penggugat seperti tersebut di atas, kemudian atas pembacaan tersebut Penggugat menyatakan tetap pada gugatannya ;



Menimbang, bahwa terhadap gugatan Penggugat tersebut, Tergugat telah mengajukan Jawaban tanggal 17 Nopember 201, sebagai berikut :

A. DALAM EKSEPSI

I. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITANYAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA KARENA PENGGUGAT TELAH MELANGGAR HUKUM ACARA YAITU TELAH MENGGABUNGKAN GUGATAN.

1. Kami mohon Majelis Hakim yang terhormat untuk tidak menerima gugatan Penggugat karena Penggugat menggabungkan jenis gugatan Perbuatan Melawan Hukum ("gugatan PMH") dan gugatan Wanprestasi dalam perkara ini. Hal ini tidak dapat dibenarkan karena Penggugat melanggar tertib hukum acara yang berlaku ;
2. Penggugat dalam posita dan petitum gugatannya mendalilkan bahwa gugatan *aquo* adalah gugatan PMH, sebagai berikut :

Butir 11 halaman 3 gugatan:

"bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana ketentuan pasal 1365 KUH Perdata..." ;

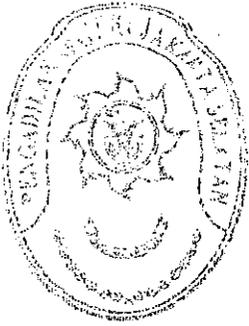
Butir 2 Petitum gugatan:

"Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum" ;

3. Namun demikian, kami mohon perhatian Majelis Hakim yang terhormat bahwa perkara *aquo* pada dasarnya timbul dari hubungan keperdataan antara Penggugat sebagai pelanggan (melalui pendaftaran) dan Tergugat sebagai penyedia jasa layanan telekomunikasi. Dengan demikian, gugatan Penggugat timbul berdasarkan suatu perjanjian antara Penggugat dan Tergugat sebagai operator ;
4. Penggugat juga mengakui bahwa perkara *aquo* timbul dari hubungan keperdataan berdasarkan perjanjian yang kami kutip sebagai berikut:

Butir 1 halaman 1 gugatan:

"Bahwa Penggugat adalah Pelanggan jasa layanan komunikasi telepon seluler kartuHALO dengan nomor pelanggan +62 812 9899989 yang



merupakan fasilitas berlangganan milik Tergugat dengan status pelanggan Pasca Bayar sejak tahun 2002” ;

Butir 2 halaman 1 gugatan:

“Bahwa sejak tahun 2009, Penggugat juga **berlangganan** fasilitas layanan Blackberry Unlimited dari Tergugat dimana dengan layanan tersebut Penggugat dapat menggunakan berbagai layanan Blackberry sepuasnya.” ;

Gugatan yang didasarkan pada perjanjian adalah gugatan wanprestasi dan bukan gugatan PMH ;

5. Dengan demikian, Penggugat telah mencampuradukan gugatan PMH dan gugatan wanprestasi dalam perkara *aquo* ;
6. Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung secara konsisten melarang penggabungan atau mencampuradukan gugatan PMH dan gugatan wanprestasi ini, antara lain sebagai berikut :

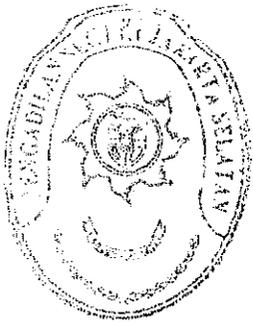
Putusan Mahkamah Agung RI No. 1875 K/Pdt/1984 tanggal 24 April 1986 :

“Penggabungan gugatan perbuatan melawan hukum dengan perbuatan ingkar janji tidak dapat dibenarkan dalam tertib beracara dan harus diselesaikan secara tersendiri pula.” ;

7. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa Penggugat telah melanggar tertib hukum acara karena menggabungkan gugatan Perbuatan Melawan Hukum dan gugatan wanprestasi. Oleh karena itu, sudah seharusnya Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima Gugatan Penggugat ;

II. GUGATAN PENGGUGAT SUDAH SEPATUTNYA TIDAK DITERIMA KARENA GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KABUR (OBSCUUR LIBEL).

1. Kami mohon Majelis Hakim yang terhormat tidak menerima gugatan Penggugat karena gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*). Hal ini karena: (i) dalil-dalil Penggugat dalam Posita maupun Petitum gugatan saling bertentangan; dan (ii) alasan dan dasar hukum gugatan Penggugat adalah salah ;



berdasarkan pengetahuan dan persetujuan Penggugat. Hal ini kami kutip antara lain sebagai berikut :

Butir 12 halaman 3 gugatan:

“Bahwa Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tersebut, tanpa adanya persetujuan dari Penggugat sebagai pelanggan;”

Butir 4 Petitum gugatan:

“Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan pelanggan;”

6. Yurisprudensi Mahkamah Agung secara konsisten tidak menerima gugatan yang mengandung dalil-dalil yang saling bertentangan baik dalam posita maupun petitumnya, antara lain sebagai berikut:

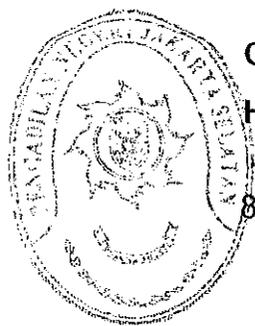
Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 720 K/Pdt/1997 tanggal 9 Maret 1999:

“Petitum suatu gugatan perdata harus didasarkan dan didukung oleh positem/ dalil-dalil gugatannya yang diuraikan secara jelas, sehingga akan nampak adanya hubungan yang berkaitan satu sama lain dengan petitumnya. Bilamana hubungan antara positem dengan petitum, tidak ada atau tidak jelas, maka menjadikan gugatan tersebut adalah kabur sehingga menurut hukum Acara Perdata, gugatan yang berkualitas demikian itu, harus dinyatakan “tidak dapat diterima.”

Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 1075 K/sip/1980 tanggal 8 Desember 1982:

“Pengadilan Tinggi tidak salah menerapkan hukum, karena petitum bertentangan dengan posita gugatan, gugatan tidak dapat diterima.”

7. Berdasarkan dasar hukum, analisa dan penjelasan di atas terbukti bahwa gugatan Penggugat yang berisi petitum dan posita yang saling bertentangan sudah sepatutnya tidak dapat diterima ;



GUGATAN PENGGUGAT ADALAH OBSCUUR LIBEL KARENA DASAR HUKUM GUGATAN ADALAH SALAH.

8. Penggugat dalam posita gugatannya mendalilkan bahwa Tergugat melakukan perbuatan melawan hukum (*quod non*) atas dasar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi ("PM No. 10/2007"). Namun demikian, dasar hukum Penggugat dalam perkara ini salah ;
9. PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa teleponi dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini. Dengan demikian, dasar hukum gugatan Penggugat adalah salah dan tidak relevan dalam perkara *aquo* ;
10. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, terbukti bahwa gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*). Karena itu, Majelis Hakim Yang Terhormat sudah sepatutnya menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima ;

III. GUGATAN PENGGUGAT ADALAH KURANG PIHAK (PLURIUM LITIS CONSORTIUM) SEHINGGA GUGATAN TERSEBUT PATUT DINYATAKAN TIDAK DAPAT DITERIMA.

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima gugatan Penggugat karena gugatan tersebut kurang pihak. Penggugat dalam gugatannya tidak mengikutsertakan pihak-pihak yang seharusnya dilibatkan yang mempunyai kaitan langsung dengan tuduhan-tuduhan yang diajukan oleh Penggugat ;
2. Penggugat dalam gugatan *aquo* pada pokoknya mempersoalkan penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi. Dengan demikian, Penggugat seharusnya melibatkan Kementerian Komunikasi dan Informatika ("Menkominfo") dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia ("BRTI") sebagai pihak dalam perkara ini ;
3. Hal di atas didasarkan pada Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 25/P/M.Kominfo/11/2005 tentang Perubahan Pertama Atas



Keputusan Menteri Perhubungan Nomor Km. 31 Tahun 2003 tentang Penetapan BRTI ("PM No. 25/2005") yang kami kutip sebagai berikut :

Pasal 4 PM No. 25/2005:

"Menteri mempunyai kewenangan pembinaan telekomunikasi meliputi fungsi penetapan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian." ;

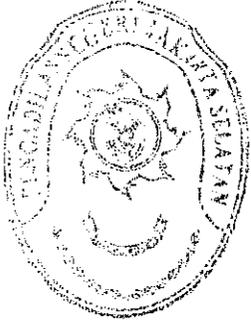
Pasal 5 PM No. 25/2005:

"Untuk penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi, Menteri melimpahkan fungsi pengaturan, pengawasan dan pengendalian kepada BRTI."

4. Berdasarkan ketentuan di atas terbukti bahwa BRTI merupakan pihak yang mempunyai wewenang untuk melakukan pengawasan di bidang penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi dengan bertanggung jawab kepada Menkominfo. Artinya, Menkominfo dan BRTI bertanggung jawab atas setiap bentuk penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang dilakukan oleh Para Penyelenggara telekomunikasi, termasuk Tergugat ;
5. Dengan demikian, Penggugat seharusnya melibatkan Menkominfo dan BRTI sebagai pihak dalam perkara *aquo*. Namun demikian, Penggugat tidak mengikutsertakan Menkominfo dan BRTI sebagai pihak dalam perkara *aquo*. Dengan demikian, terbukti bahwa gugatan Penggugat adalah kurang pihak ;
6. Gugatan Penggugat yang kurang pihak adalah gugatan yang bertentangan dengan hukum acara sehingga sudah sepatutnya dinyatakan tidak dapat diterima. Hal ini konsisten dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung, antara lain sebagai berikut :

Putusan Mahkamah Agung RI No. 2872 K/Pdt/1998 tanggal 29 Desember 1998 menyatakan:

"Pihak ketiga yang erat kaitannya dengan Gugatan seharusnya ditarik masuk sebagai salah satu pihak dalam Gugatan tersebut. Bila hal ini tidak dilakukan, maka Gugatan tersebut mengandung cacat hukum "Plurium Litis Consorium." ;



Putusan Mahkamah Agung RI No. 151.K/Sip/Sip tanggal 13 Mei 1975 menyatakan:

“Bahwa seharusnya Gugatan Para Penggugat ditujukan pula kepada orang lain. Karena Gugatan ini tidak lengkap (yang baru digugat baru seorang) maka Gugatan Para Penggugat haruslah dinyatakan tidak dapat diterima...”

Putusan Mahkamah Agung RI No. 1424.K/Sip/1975 tanggal 8 Juni 1976 menyatakan:

“Gugatan dinyatakan tidak dapat diterima, karena terdapat kesalahan formil mengenai pihak yang harus digugat, tetapi belum digugat sehingga Gugatannya tidak sempurna/tidak lengkap...” ;

7. Berdasarkan penjelasan dan dasar hukum di atas terbukti bahwa Gugatan Penggugat adalah kurang pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat tidak menerima gugatan Penggugat ;

B. DALAM POKOK PERKARA

I. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA PENGGUGAT TIDAK PERNAH MEMINTA LAYANAN OPERA MINI DIHENTIKAN.

1. Kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat untuk menolak gugatan Penggugat karena faktanya Penggugat telah menyepakati aktivasi dan perpanjangan aktivasi layanan Opera Mini di telepon selular Penggugat. Hal ini karena Penggugat tidak pernah menghentikan (deaktivasi) sendiri atau meminta penghentian layanan Opera Mini kepada Tergugat. Berikut ini kami uraikan terlebih dahulu latar belakang aktivasi layanan Opera Mini tersebut ;

LATAR BELAKANG AKTIFASI PAKET OPERA MINI DI TELEPON SELULAR PENGGUGAT

2. Pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.40.51 Penggugat mengirimkan permintaan aktivasi paket *Unlimited Blackberry Rooming* (UBR) melalui nomor akses *266# kepada Tergugat (permintaan pertama). Pengaktifan Paket UBR bertujuan agar Penggugat dapat menikmati akses Blackberry dengan tarif yang terjangkau ketika berada di luar negeri ;
3. Sistem komputer Tergugat mengaktifasi paket UBR tersebut dan mengirimkan pemberitahuan aktivasi ke telepon selular Penggugat pada



tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.41.34. Pemberitahuan tersebut kami kutip sebagai berikut :

"Paket Unlimited BB Roaming 1hari sudah aktif, berlaku di SingTel, Chn Unicom, dll (lihat list Negara & opr di *266#) s/d 16/07/2011 pukul 23:59 WIB" ;

4. Meskipun permintaan Penggugat telah diaktifasi, namun pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33.04 sistem komputer Tergugat menerima kembali permintaan aktifasi paket UBR melalui nomor akses *266# (permintaan kedua). Karena paket UBR atas permintaan Penggugat yang pertama masih aktif, sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai permintaan aktifasi Opera Mini. Sehingga sistem komputer Tergugat mengaktifasi aplikasi paket Opera Mini (sebagai catatan, paket Opera Mini merupakan aplikasi perambah (*browser*) internet yang digunakan untuk mengakses layanan internet) ;
5. Kami mohon perhatian Majelis Hakim Yang Terhormat bahwa setelah aktifasi paket Opera Mini, sistem Tergugat langsung mengirimkan pemberitahuan melalui *short message service* (SMS), sebagai berikut :
"Terimakasih anda berlangganan Opera Mini Rp 10.000/7hari. Syarat/ketentuan berlaku hub *363#. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Download klik <http://mini.opera.com>."
6. Berdasarkan pemberitahuan di atas, Penggugat dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan Opera Mini apabila tidak menghendaki layanan tersebut, yaitu dengan mengetik OP OFF dan mengirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Namun demikian, Penggugat tidak menghentikan layanan tersebut. ;
7. Lebih lanjut, Penggugat telah menghubungi layanan pelanggan (*customer service*) Tergugat sebanyak 4 (empat) kali untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi Opera Mini. Pihak *Customer Service* secara jelas telah memberikan informasi cara menghentikan layanan tersebut kepada Penggugat, namun demikian, Penggugat tidak menghentikan sendiri dan tidak meminta pembatalan aplikasi Opera Mini kepada Tergugat ;

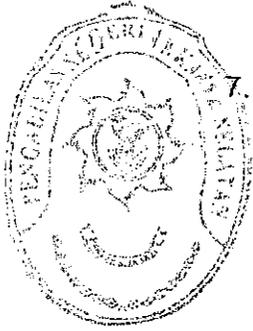


8. Penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (sebagai konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) dapat dianalogikan dalam hal seorang konsumen yang memesan Koran Kompas secara *online* kepada agen sebanyak 2 (dua) kali. Sistem agen tersebut membaca kedua permintaan konsumen sebagai permintaan Koran Tempo dan Koran Kompas. Dalam hal ini Penggugat dapat secara langsung meminta pembatalan pengiriman Koran Tempo. Konsumen ini tidak perlu mengajukan gugatan seolah-olah agen Koran melakukan perbuatan melawan hukum seperti yang dilakukan oleh Penggugat dalam perkara *aquo* ;
9. Lebih lanjut, perpanjangan layanan paket Opera Mini berlangsung secara otomatis tanpa memerlukan aktivasi ulang dari pelanggan. Hal ini telah diatur dalam syarat dan ketentuan berlangganan paket Opera Mini yang kami kutip sebagai berikut :
“...
4. Masa aktif paket berlangganan akan diperpanjang secara otomatis dan akan dikenakan tarif yang sesuai.” ;
10. Dalam setiap perpanjangan, Tergugat juga selalu mengirimkan kepada Penggugat SMS pemberitahuan perpanjangan berikut informasi mengenai cara menghentikan layanan tersebut, sebagai berikut :
“Layanan OperaMini anda telah diperpanjang. Nikmati GRATIS internet untuk pemakaian OperaMini selama 7 hari. Untuk stop ketik OP OFF ke 3636. Bantuan hubungi *363#” ;
11. Dengan demikian, Penggugat dapat dengan mudah menghentikan sendiri layanan tersebut dengan mengetik OP OFF dan mengirim ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun. Namun demikian, Penggugat tidak menghentikan layanan Opera Mini ;
12. Tindakan Penggugat yang tidak menghentikan sendiri dan juga tidak meminta pembatalan aplikasi Opera Mini kepada Tergugat merupakan bentuk persetujuan diam-diam atas aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini. Artinya, Penggugat secara diam-diam telah menyetujui aktivasi tersebut ;



2. Ahli hukum J. Satrio, S.H. dalam bukunya berjudul *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian ; Buku II*, berpendapat bahwa setiap orang atau subjek hukum wajib memperhatikan azas itikad baik. Secara objektif azas itikad baik dikaitkan dengan konteks kepatutan dimana setiap subjek hukum wajib menaati prinsip kepatutan atau kepantasan yang berlaku di masyarakat ;
3. Berdasarkan pendapat ahli hukum di atas, Penggugat dalam perkara *aquo* melanggar azas itikad baik karena: (i) Penggugat secara sengaja dan tidak patut membiarkan dan tidak menghentikan aplikasi *Opera Mini* sedangkan Penggugat dapat dengan sangat mudah menghentikan sendiri atau meminta Tergugat untuk langsung menghentikan layanan tersebut; (ii) Penggugat mengajukan gugatan *aquo* tanpa terlebih dahulu mengupayakan perdamaian melalui musyawarah; dan (iii) Penggugat secara tidak patut menolak berdamai dengan Tergugat pada saat mediasi di Pengadilan ;
4. Kami mohon perhatian Majelis Hakim yang terhormat bahwa penyelesaian suatu permasalahan antara Penggugat (sebagai konsumen) dan Tergugat (perusahaan penyedia jasa telekomunikasi) seharusnya dapat diselesaikan melalui musyawarah tanpa melalui forum litigasi/sengketa. Jika seorang pelanggan menganggap bahwa barang yang dikirim tidak sesuai dengan sertifikasi barang yang dipesan maka pelanggan cukup meminta perusahaan pengirim barang untuk menukar atau membatalkan pengiriman barang tersebut. Cukup dengan metode sederhana ini dan tidak ada perbuatan melawan hukum dalam konteks ini ;
5. Penggugat juga tidak menunjukkan itikad baik karena menolak untuk berdamai di tingkat mediasi. Bahkan, dalam sidang pertama perkara ini pada tanggal 20 Oktober 2011, Penggugat secara tegas meminta Majelis Hakim untuk melanjutkan perkara ini langsung ke persidangan tanpa prosedur mediasi. Penggugat sejak awal telah berkomitmen untuk menolak berdamai dengan Tergugat ;
6. Pasal 4 ayat (2) Undang-undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menyatakan :

"Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan." ;



7. Berdasarkan ketentuan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem peradilan wajib diupayakan agar berjalan sederhana, cepat dan dengan biaya ringan. Tergugat pada dasarnya bersedia untuk secara musyawarah dan mufakat. Namun demikian, Penggugat menolak untuk melakukan mediasi dengan Tergugat. Hal ini jelas bertentangan dengan azas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan ;

8. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas terbukti bahwa Penggugat telah melanggar azas itikad baik dalam perkara *aquo*. Dengan demikian, Majelis Hakim Yang Terhormat sudah sepatutnya menolak gugatan Penggugat ;

III. GUGATAN PENGGUGAT SEPATUTNYA DITOLAK KARENA TERGUGAT DALAM MENJALANKAN USAHANYA SELALU MENGEDEPANKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.

1. Kami mohon Majelis Hakim yang terhormat menolak Gugatan Penggugat karena Tergugat dalam menjalankan usahanya telah menerapkan mekanisme kebijakan yang baik untuk mencegah kerugian pelanggan ;
2. Jika ada keluhan pelanggan, maka Tergugat menanggapi dengan serius dan segera melakukan klarifikasi kepada pelanggan bersangkutan dan pihak lain yang terkait. Tergugat juga menyediakan akses layanan *call center* 24 jam sepanjang hari secara gratis dengan akses 111 untuk pelanggan kartuHALO dan 116 (simPATI dan Kartu As) serta 128 khusus pelanggan korporat ;
3. Dalam menjalankan aktivitas usahanya Tergugat selalu menerapkan kode etik dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. Pijakan terhadap koridor hukum yang berlaku dan tidak memberikan toleransi atas terjadinya kesengajaan yang mengakibatkan terjadinya pelanggaran aturan juga menjadi landasan bisnis Tergugat yang kini dipercaya lebih dari 104 juta pelanggan ;
4. Tergugat bahkan secara berturut-turut telah mendapat berbagai penghargaan sebagai perusahaan telekomunikasi dengan tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi ;
5. Berdasarkan penjelasan di atas, kami mohon Majelis Hakim Yang Terhormat menolak gugatan Penggugat ;



5. Jika unsur-unsur perbuatan melawan hukum tersebut diterapkan atau diuji pada perkara ini maka jelas terlihat bahwa tergugat tidak melakukan Perbuatan Melawan Hukum berdasarkan alasan-alasan sebagai berikut :

a. Unsur Pertama : Adanya Perbuatan Melawan Hukum

Tergugat sama sekali tidak melanggar ketentuan hukum apapun dalam perkara *aquo*. Penggugat menuduh seolah-olah Tergugat melanggar PM No. 10/2007 dengan mencoba mendalilkan bahwa aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini tidak didasarkan atas persetujuan Penggugat ;

Namun demikian, PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa teleponi dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini ;

Selain itu, sesuai penjelasan kami dalam bagian I Jawaban Dalam Pokok Perkara ini, aktivasi paket Opera Mini di telepon selular Penggugat terjadi karena permintaan aktivasi paket UBR sebanyak 2 (dua) kali dari Penggugat yang mengakibatkan sistem Tergugat membacanya sebagai permintaan aktivasi paket UBR dan aktivasi paket Opera Mini. Sedangkan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini berlangsung secara otomatis sesuai syarat dan ketentuan berlangganan. Dalam konteks ini, Penggugat telah menerima aktivasi dan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini karena Penggugat tidak menghentikan sendiri atau meminta pembatalan aktivasi kepada Tergugat ;

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa unsur perbuatan melawan hukum adalah tidak terpenuhi ;

b. Unsur Kedua : Perbuatan Melawan Hukum Tersebut Dilakukan Oleh Tergugat

Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum apapun. Dengan demikian unsur kedua ini adalah tidak terpenuhi ;



c. Unsur Ketiga: Menimbulkan Kerugian Kepada Orang Lain

Tergugat sama sekali tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan Penggugat ;

Tuntutan ganti rugi dari Penggugat baik ganti rugi materiil (senilai Rp 90.000,-) maupun ganti rugi immateriil (senilai Rp 10.000,-) adalah tidak berdasar. Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini sehingga Tergugat tidak menimbulkan kerugian apapun kepada Penggugat ;

Lebih lanjut, tuntutan kerugian immateriil dari Penggugat bertentangan dengan Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung No. 117 K/Sip/1971, tanggal 2 Juni 1971 karena Penggugat tidak menjelaskan darimana asal kerugian tersebut. Hal ini kami kutip sebagai berikut :

"Suatu gugatan baik dalam positanya maupun dalam petitumnya, pihak Penggugat tidak menjelaskan dengan lengkap dan sempurna tentang ganti rugi yang dituntutnya. Dan Penggugat tidak dapat membuktikan mengenai jumlah/besarnya kerugian yang dituntut dan harus dibayarkan kepadanya oleh Tergugat, maka gugatan yang menuntut uang ganti rugi ini, tidak dapat dikabulkan atau ditolak oleh Hakim." ;

Dengan demikian terbukti bahwa unsur ketiga ini adalah tidak terpenuhi ;

d. Unsur Keempat: Adanya Hubungan Sebab Akibat Antara Perbuatan Dan Kerugian.

Berdasarkan penjelasan di atas unsur perbuatan melawan hukum dan unsur menimbulkan kerugian kepada orang lain (Penggugat) tidak terpenuhi ;

6. Berdasarkan penjelasan di atas terbukti bahwa tidak ada satu pun unsur-unsur perbuatan melawan hukum terpenuhi ;

TERGUGAT TIDAK MELANGGAR HAK SUBJEKTIF PENGGUGAT.

7. Penggugat dalam gugatannya mendalilkan bahwa Tergugat melanggar hak subjektif Penggugat dengan menuduh Tergugat seolah-olah melakukan penawaran, pengikatan sepihak dan perpanjangan layanan Opera Mini tanpa persetujuan Penggugat. Berdasarkan penjelasan kami dalam bagian I



Jawaban Dalam Pokok Perkara ini terbukti bahwa dalil Penggugat ini tidak benar ;

Selain itu, Penggugat dalam gugatannya juga mendalilkan bahwa Tergugat melanggar hak subjektif Penggugat dengan menuduh Tergugat seolah-olah menerapkan metode *negative option* kepada Penggugat. Tuduhan ini juga tidak benar dan tidak berdasar karena Tergugat tidak mengenal dan menerapkan metode *negative option*. Aktifasi Opera Mini pada prinsipnya bukan atas penawaran sepihak dari operator, melainkan atas permintaan pelanggan ;

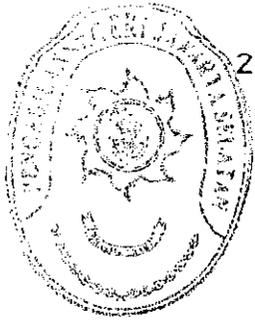
Dengan demikian, Tergugat tidak melanggar hak subjektif Penggugat dalam perkara ini ;

TERGUGAT TIDAK MELANGGAR KEWAJIBAN HUKUM APAPUN DALAM PERKARA INI

8. Penggugat dalam gugatannya juga menuduh Tergugat melanggar kewajiban hukum Tergugat dengan mendasarkan pada PM No. 10/2007. Namun demikian, sesuai penjelasan kami di atas, PM No. 10/2007 tidak relevan dengan perkara *aquo* karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa teleponi dasar, bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera Mini. Dengan demikian, Tergugat tidak melanggar kewajiban hukum apapun dalam perkara ini ;
9. Berdasarkan seluruh penjelasan di atas, terbukti bahwa Tergugat tidak melakukan perbuatan melawan hukum dalam perkara ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak seluruh Gugatan Penggugat ;

V. GUGATAN PENGGUGAT PATUT DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN PASAL 163 HIR DAN PASAL 1865 KUH PERDATA.

1. Pasal 163 Herziene Indonesich Reglement (HIR) menyatakan :
"Barang siapa, yang mengatakan ia mempunyai hak, atau ia menyebutkan suatu perbuatan untuk menguatkan haknya itu, atau untuk membantah hak orang lain, maka orang itu harus membuktikan adanya hak itu atau adanya kejadian itu." ;



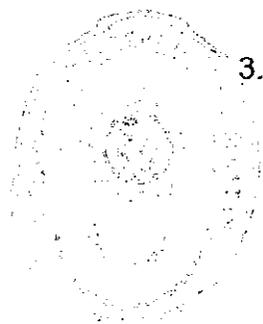
2. Selain itu, Pasal 1865 KUH Perdata menyatakan :
"Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai suatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut." ;

Berdasarkan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata di atas terdapat prinsip bahwa "siapa yang mendalilkan, maka ia harus membuktikan". Oleh karena itu, dalil-dalil dalam Gugatan Penggugat wajib didukung oleh alat-alat bukti yang sah ;

3. Namun demikian, Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah. Dalil-dalil Penggugat hanya didasarkan atas pernyataan sepihak. Dalam Gugatan Penggugat sama sekali tidak ada bukti bahwa: Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum atau menimbulkan kerugian terhadap Penggugat ;
4. Gugatan Penggugat bertentangan dengan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata karena dalil-dalil dalam Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah dan relevan dalam perkara ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak Gugatan Penggugat ;

VI. TUNTUTAN PUTUSAN SERTA MERTA (*UITVERBAR BIJ VOORAD*) DARI PENGGUGAT HARUS DITOLAK KARENA BERTENTANGAN DENGAN KETENTUAN HUKUM YANG BERLAKU.

1. Penggugat dalam butir 8 halaman 7 Petitum gugatannya memohon kepada Majelis Hakim agar putusan dalam perkara ini dapat dilaksanakan terlebih dahulu walaupun terdapat perlawanan (*verzet*), banding dan kasasi (*Uitvoerbaar bij Voorraad*) ;
2. Majelis Hakim yang terhormat patut menolak tuntutan Putusan Serta Merta dari Penggugat karena tidak memenuhi syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk suatu Putusan Serta Merta yang diatur dalam Pasal 180 (1) HIR dan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2000 tentang Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) ,dan Provisionil ("SEMA No. 3/2000") ;



3. HIR dan SEMA No. 3/2000 menentukan bahwa Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) hanya dapat dijatuhkan antara lain apabila :
- Gugatan didasarkan pada bukti surat autentik ;
 - Dikabulkannya Gugatan Provisionil dengan pertimbangan hukum yang tegas dan jelas serta memenuhi Pasal 332 RV ; atau
 - Gugatan berdasarkan Putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*in kracht van gewijsde*) ;

Di dalam tuntutan Putusan Serta Merta Penggugat tidak ada bukti bahwa syarat-syarat tersebut di atas telah dipenuhi. Bahkan, Gugatan Penggugat tidak didukung oleh alat-alat bukti yang sah ;

4. Kami mohon perhatian Majelis Hakim yang terhormat kepada petunjuk Mahkamah Agung RI dalam SEMA No. 3/2000 yang menegaskan :

"... Mahkamah Agung memerintahkan kepada para Ketua Pengadilan Negeri dan Ketua Pengadilan Agama serta para Hakim Pengadilan Negeri dan Hakim Pengadilan Agama untuk mempertimbangkan, memperhatikan dan mentaati dengan sungguh-sungguh syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum mengabulkan tuntutan Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan tuntutan Provisionil sebagaimana diuraikan dalam Pasal 180 ayat (1) Reglemen Indonesia yang Diperbaharui (HIR)...";

Surat Edaran Mahkamah Agung RI No. 4 Tahun 2001 tentang Permasalahan Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil, menegaskan kembali :

"Berhubung dengan hal tersebut, sekali lagi ditegaskan agar Majelis Hakim yang memutus perkara serta merta hendaknya berhati-hati dan dengan sungguh-sungguh memperhatikan dan berpedoman pada Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No. 3 Tahun 2000 tentang Putusan Serta Merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) dan Provisionil terutama berkaitan dengan pelaksanaan putusan serta merta (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*) tersebut. Setiap kali akan melaksanakan putusan serta merta (*uitvoerbaar bij voorraad*) harus disertai penetapan sebagaimana diatur dalam butir 7 SEMA No. 3 Tahun 2000 yang menyebutkan :

"Adanya pemberian jaminan yang nilainya sama dengan nilai barang/objek eksekusi sehingga tidak menimbulkan kerugian pada pihak lain apabila



ternyata dikemudian hari dijatuhkan putusan yang membatalkan putusan Pengadilan Tingkat Pertama ;

Tanpa jaminan tersebut, tidak boleh ada pelaksanaan putusan serta-merta.”;

Pada kenyataannya, Penggugat dalam perkara ini tidak menyertakan jaminan apapun seperti yang disyaratkan dalam ketentuan di atas ;

5. Berdasarkan uraian di atas, terbukti bahwa tuntutan atau permohonan Putusan Serta Merta dari Penggugat bertentangan dengan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Majelis Hakim Yang Terhormat menolak tuntutan Putusan Serta Merta tersebut ;

Berdasarkan alasan-alasan, fakta-fakta, bukti-bukti dan dasar-dasar hukum di atas maka dengan ini Tergugat memohon kepada Majelis Hakim Yang Terhormat untuk memberikan putusan sebagai berikut :

MENGADILI:

I. Dalam Eksepsi :

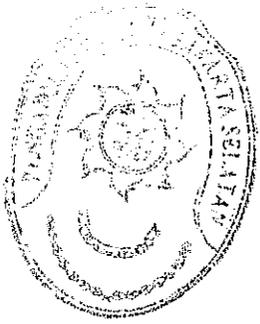
1. Menerima dan mengabulkan Eksepsi Tergugat untuk seluruhnya ;
2. Menyatakan Gugatan Penggugat tidak dapat diterima ;
3. Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya perkara ;

II. Dalam Pokok Perkara :

1. Menolak Gugatan Penggugat untuk seluruhnya ;
2. Menyatakan Tergugat tidak terbukti melakukan perbuatan melawan hukum ;
3. Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya perkara ;

ATAU, apabila Majelis Hakim Yang Terhormat berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aquo et bono*) ;

Menimbang, bahwa terhadap jawaban Tergugat tersebut, Penggugat mengajukan Replik, tanggal 24 Nopember 2011, Selanjutnya terhadap Replik Pengugat, Tergugat mengajukan Duplik tertanggal 8 Desember 2011 (selengkapnya terlampir dalam berita acara persidangan perkara ini) ;



Menimbang, bahwa untuk membuktikan dalil-dalil gugatannya tersebut di atas, Penggugat mengajukan bukti surat-surat yang kemudian foto copynya diserahkan setelah diberi materai cukup dan telah dileges sebagai berikut :

1. Kartu Tanda Penduduk Republik Indonesia atas nama DAVID M.L. TOBING SH, berlaku sampai dengan tanggal 12 September 2014, (Bukti P-1) ;
2. *Print Out* pesan SMS dari Tergugat yang melakukan registrasi secara sepihak dan tanpa persetujuan terlebih dahulu oleh Penggugat terhadap layanan tambahan Opera Mini pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33. (Bukti P-2) ;
3. Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*), nomor kartu 628129899989, untuk periode pembayaran 10 Agustus 2011 s/d 20 Agustus 2011, dengan nomor invoice 0147750450. (Bukti P-3) ;
4. Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*), nomor kartu 628129899989, untuk periode pembayaran 10 September 2011 s/d 20 September 2011 dengan nomor invoice 0151216369. (Bukti P-4) ;
5. *Print Out* pesan SMS dari Tergugat yang melakukan perpanjangan layanan tambahan Opera Mini secara otomatis pada tanggal 10 September 2011, Pukul 00.06. (Bukti P-5) ;
6. Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (*kartuHALO Billing Statement*), nomor kartu 628129899989, untuk periode pembayaran 01 November 2011 s/d 10 November 2011 dengan nomor invoice 000400223861.(Bukti P-6) ;
7. *Print Out* pesan SMS dari Tergugat kepada Penggugat yang melakukan penghentian layanan tambahan Opera Mini pada tanggal 16 September 2011, Pukul 19.54. (Bukti P-7) ;
8. Artikel *Tribunnews* (www.tribunnews.com) tanggal 3 November 2011, dengan tajuk "*Telkomsel Stop Layanan Setelah David Tobing Menggugat*". (Bukti P-8) ;
9. Paket Unlimited Opera Mini Telkomsel Harian, Mingguan dan Bulanan. Sumber : <http://www.telkomsel.com/services/layanan-favorite/4371-Opera-Mini.html>. (Bukti P-9) ;
10. Paket Unlimited Blackberry Roaming 1 hari dan 3 hari. Sumber : <http://www.telkomsel.com/product/blackberry/4615-Unlimited-BlackBerry-Roaming.html>. (Bukti P-10) ;
11. Syarat dan Ketentuan layanan Opera Mini. Sumber : <http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html>. (Bukti P-11) ;



12. Paspor Republik Indonesia atas nama DAVID MARUHUM LUMBAN TOBING dengan nomor Paspor U301850, berangkat dari Indonesia menuju Singapore pada tanggal 16 Juli 2011 dan berangkat dari Singapore ke Indonesia pada tanggal 18 Juli 2011 (Berada di Singapura/International Roaming selama 3 hari 2 malam). (Bukti P-12) ;
13. *Print Out* tampilan pertama apabila Penggugat mengetik nomor akses *266#. (Bukti P-13) ;
14. *Print Out* tampilan pertama apabila Penggugat mengetik nomor akses *363#. (Bukti P-14) ;
15. Pasal 1 butir 5 dan Pasal 2 ayat (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi. Sumber : http://regulasi.kominfo.go.id/userfiles/fkk/permen_kominfo10.pdf. (Bukti P-15) ;
16. Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Bukti P-16) ;
17. Artikel *detikNews* (www.detiknews.com) tanggal 3 November 2011, dengan tajuk "*Telkomsel: Gugatan David Tobing Tidak Benar Semua*". (Bukti P-17) ;
18. Artikel *Bisnis.com* (www.bisnis.com) tanggal 3 November 2011, dengan tajuk "*David dituduh lakukan aktifasi Opera Mini*". (Bukti P-18) ;
19. Artikel *detikNews* (www.detiknews.com) tanggal 17 November 2011, dengan tajuk "*Penggugat Nilai Teknologi Informasi Telkomsel Amburadul*". (Bukti P-19) ;
20. Artikel *Hukumonline* (www.hukumonline.com) tanggal 18 November 2011, dengan tajuk "*Penggugat Telkomsel Dinilai Lakukan Persetujuan Diam-diam*". (Bukti P-20) ;

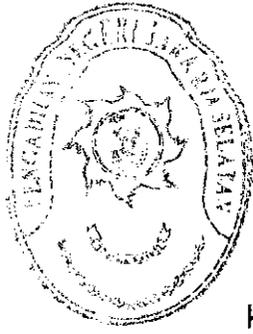
Keseluruhan bukti tersebut telah dicocokkan dengan asli, kecuali bukti P-9, P-10, P-11, P-18, P-19, P-20, yang tidak diperlihatkan aslinya dipersidangan ;

Menimbang, bahwa untuk membuktikan dalil-dalil jawabannya Tergugat telah mengajukan bukti surat-surat yang kemudian foto copynya diberi materai cukup dan telah dileges sebagai berikut :

1. Formulir berlangganan KartuHALO yang ditandatangani oleh Penggugat dan Tergugat pada tanggal 1 Agustus 2003, (Bukti T-1a) ;



2. Perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi selular GSM Telkomsel yang ditandatangani oleh Penggugat dan Tergugat pada tanggal 1 Agustus 2003, (Bukti T-1b) ;
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi ("PM No. 10/2007"). (Bukti T-2) ;
4. *Print out data log* permintaan aktivasi paket *Unlimited Blackberry Roaming* (UBR) dari Penggugat (Permintaan Pertama). (Bukti T-3) ;
5. *Print out data log Short Message Service* (SMS) pemberitahuan aktivasi paket UBR yang dikirimkan oleh sistem komputer Tergugat. (Bukti T-4) ;
6. *Print out data log* permintaan aktivasi paket UBR dari Penggugat (permintaan kedua). (Bukti T-5) ;
7. *Print out data log* aktivasi paket Opera Mini di sistem komputer Tergugat. (Bukti T-6) ;
8. *Print out data log* SMS pemberitahuan aktivasi paket Opera Mini. (Bukti T-7) ;
9. Transkrip percakapan antara Agen Customer Service Tergugat dengan Penggugat pada tanggal 23 Juli 2011. (Bukti T-8) ;
10. Transkrip empat kali percakapan Agen Tergugat dengan Penggugat pada tanggal (i) 23 Juli 2011, (ii) 5 September 2011, (iii) 5 September 2011 dan (iv) 8 September 2011. (Bukti T-9) ;
11. *Print out data log* tidak adanya permintaan penghentian aktivasi Opera Mini dalam sistem komputer Tergugat. (Bukti T-10) ;
12. Syarat dan Ketentuan Berlangganan Opera Mini. (Bukti T-11) ;
13. *Print out data log* SMS pemberitahuan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini sebanyak 8 (delapan) kali. (Bukti T-12) ;
14. Standar Operasional Prosedur (SoP) Tergugat No. SHOP-K-1.0. (Bukti T-13) ;
15. *Print out data log* SMS pemberhentian layanan Opera Mini. (Bukti T-14) ;



Menimbang, bahwa bukti surat-surat tersebut telah disesuaikan dengan yang aslinya dan sesuai dengan aslinya. ;

Menimbang, bahwa selanjutnya atas kesempatan yang diberikan baik kepada Penggugat maupun Tergugat, tidak ada mengajukan saksi-saksi dan telah menyerahkan kesimpulannya masing-masing tertanggal 19 Januari 2012 serta menyatakan tidak akan mengajukan sesuatu lagi dan memohon putusan ;

Menimbang, bahwa untuk mempersingkat uraian putusan ini, maka segala sesuatu yang dicatat dalam Berita Acara Persidangan perkara ini dianggap telah termuat dan turut dipertimbangkan, serta merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari putusan ini ;

TENTANG PERTIMBANGAN HUKUM

Menimbang, bahwa maksud dan tujuan gugatan Penggugat adalah sebagaimana terurai diatas ;

Dalam Provisi :

Menimbang, bahwa Penggugat mohon agar dalam provisi diputuskan :

Menghukum Tergugat untuk menghentikan fasilitas layanan tambahan Opera mini yang dibebankan kepada Penggugat secara sepihak dan tidak melakukan penagihan lanjutan atas fasilitas layanan tambahan Opera mini ;

Menimbang, bahwa Tergugat dalam jawaban menanggapi tuntutan provisi tersebut bahwa pada tanggal 15 September 2011 telah menghentikan aktifasi paket Opera mini di telepon seluler Penggugat dan hal ini dilakukan atas inisiatif baik Tergugat sendiri ;

Menimbang, bahwa dengan adanya tuntutan provisi dari Penggugat dan dengan tanggapan Tergugat tersebut Majelis hakim berpendapat sebagai berikut :

Menimbang, bahwa yang dimaksud dengan putusan provisi itu adalah putusan sementara yang dapat dijatuhkan oleh Majelis Hakim sebelum dijatuhkan putusan akhir dan hal itu tidak boleh menyangkut pokok perkara ;

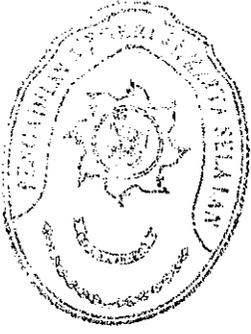


Menimbang, bahwa setelah Majelis hakim mempelajari tuntutan provisi Penggugat adalah berkaitan dengan tindakan dari Tergugat supaya menghentikan pengaktifan layanan Opera mini pada telepon seluler Penggugat sedangkan Tergugat sendiri telah menghentikan layanan aktifasi Opera mini tersebut, maka dengan demikian tuntutan provisi tentang penghentian layanan Opera mini dan penagihan lanjutan atas fasilitas tersebut sudah tidak relevan lagi sehingga harus ditolak ;

Dalam Eksepsi :

Menimbang, bahwa terhadap gugatan Penggugat tersebut Tergugat telah mengajukan eksepsi yang pada pokoknya sebagai berikut :

- I. Bahwa Gugatan Penggugat tidak dapat diterima ; karena Penggugat telah telah melanggar hukum acara yaitu telah menggabungkan antara gugatan perbuatan melawan hukum dengan gugatan wanprestasi dalam satu gugatan, hal ini dapat dibaca dari posita dan petitum gugatan yang mendalilkan bahwa gugatan aquo adalah gugatan perbuatan melawan hukum sebagai mana tertulis dalam halaman 3 butir 11 gugatan dan butir 2 petitum " bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana ketentuan pasal 1365 KUHPerdara" namun demikian Penggugat juga mengakui bahwa perkara aquo timbul dari hubungan keperdataan berdasarkan perjanjian, sebagaimana tertulis dalam butir 1 halaman 1 gugatan " bahwa Penggugat adalah pelanggan jasa layanan komunikasi telepon seluler kartu Halo dengan nomor pelanggan +628129899989, yang merupakan fasilitas berlangganan milik Tergugat dengan status pelanggan pasca bayar tahun 2002", dengan demikian gugatan yang didasarkan perjanjian adalah wanprestasi, sedangkan Penggugat telah mencampuradukan gugatan perbuatan melawan hukum dengan gugatan wanprestasi;
- II. Gugatan Penggugat adalah kabur (*obscuur libel*) ;
 - Bahwa dalil dalil Penggugat dalam posita maupun petitum gugatan saling bertentangan; bahwa dalam halaman 1 gugatan, menyebutkan Penggugat bertindak untuk mewakili kepentingannya sendiri sebagai Penggugat untuk mengajukan gugatan aquo, namun demikian Penggugat dalam petitum gugatannya secara kontradiktif juga mendalilkan seolah olah sebagai



mewakili kepentingan pelanggan yang lainnya, sebagaimana dibaca dalam butir 4 petitum gugatan "Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Pelanggan" demikian juga dalam petitum butir 5 gugatan, tertulis "Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode negative option yang membebankan Pelanggan melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan" demikian pula seperti diuraikan pada posita gugatan halaman 3 butir nomor 12.

- Bahwa gugatan Penggugat adalah kabur (*Obscuur libel*), oleh karena dasar hukum yang dipakai Penggugat dalam posita gugatan Perbuatan melawan hukum adalah menyebutkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika no.10/PER/M.KOMINFO/ 3/2007 yaitu tentang penggunaan Fitur berbayar jasa telekomunikasi yang tidak relevan dengan perkara ini, karena peraturan tersebut secara spesifik berkaitan dengan jasa telepon dasar bukan dalam konteks pengaktifan aplikasi tambahan seperti Opera mini ;

III. Bahwa Gugatan Penggugat adalah kurang pihak, oleh karena Penggugat seharusnya melibatkan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) sebagai pihak dalam perkara ini , berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor :25/P/M.Kominfo/11/2005, pasal 4 dan 5 , Menkominfo dan BRTI yang bertanggung jawab atas setiap bentuk penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang dilakukan oleh para penyelenggara telekomunikasi termasuk Tergugat ;

Menimbang, bahwa terhadap eksepsi Tergugat, Penggugat kemudian menanggapi sebagai berikut :

I. Bahwa Penggugat tidak ada menggabungkan gugatan perbuatan melawan hukum dengan gugatan wanprestasi dalam gugatan ini oleh karena sudah jelas bahwa gugatan aquo adalah gugatan Perbuatan melawan hukum.

II. Bahwa gugatan Penggugat tidak kabur/tidak *Obscuur libel* dan dalil dalil Penggugat dalam posita maupun petitum tidak saling bertentangan ;



- Bahwa pada butir 1 gugatan aquo telah dijelaskan bahwa Penggugat sebagai pribadi dan juga sebagai pelanggan yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Tergugat, seperti yang tercantum pada pasal 1 butir 3 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia nomor ; 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang penggunaan fitur berbayar jasa telekomunikasi, yang menyebutkan ; bahwa "Pelanggan adalah Perseorangan, Badan hukum, Instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi yang berdasarkan kontrak" ;
 - Bahwa gugatan Penggugat tidak kabur /tidak Obscuur libel karena sudah jelas dan benar, dalam penyebutan dasar peraturan sebagai Perbuatan melawan hukum oleh Tergugat, yaitu pasal 1 butir 4 dan butir 5 PERMENKOMINFO nomor. 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang penggunaan fitur berbayar jasa telekomunikasi ;
- III. Bahwa gugatan Penggugat tidak kurang pihak, karena Penggugat merasa tidak perlu mengikutsertakan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) sebagai pihak karena tidak mempunyai hubungan hukum dengan Penggugat ;

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi Tergugat tersebut bukan menyangkut mengenai kewenangan dari pengadilan /kompetensi Absolut maupun Relatif maka eksepsi tersebut dipertimbangkan dan diputus bersama sama dengan pokok perkaranya ;

Menimbang, bahwa dengan adanya eksepsi Tergugat tersebut, Majelis hakim mempertimbangkan sebagai berikut ;

Menimbang, bahwa tentang eksepsi Tergugat pada point I yang menyatakan gugatan Penggugat melanggar hukum acara karena telah menggabungkan antara gugatan Perbuatan Melawan Hukum dengan wanprestasi, Majelis Hakim berpendapat bahwa sebagai alasan yang tidak tepat dari Tergugat, oleh karena sangat jelas bahwa materi pokok gugatan Penggugat tertanggal 12 September 2011 perihal gugatan Perbuatan Melawan Hukum, hal ini dapat dibaca dan dicermati dalam posita maupun petitum gugatan, namun demikian apakah yang terbukti dari uraian dalil dalil Penggugat dalam gugatannya tersebut sebagai Perbuatan melawan hukum ataupun sebagai



wanprestasi, untuk hal ini masih memerlukan pemeriksaan dan pembuktian selanjutnya, sedangkan dalam eksepsi ini belum memasuki materi pokok perkaranya ;

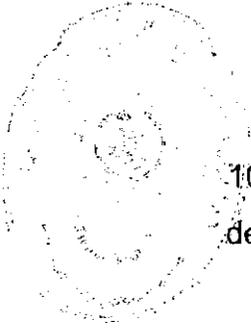
Menimbang, bahwa selanjutnya tentang eksepsi Tergugat point II, menyatakan gugatan Penggugat kabur/ obscur libel karena dalil dalil Penggugat dalam posita maupun petitum gugatan saling bertentangan, Majelis hakim berpendapat demikian ;

Menimbang, bahwa membaca dan mencermati gugatan Penggugat dalam posita halaman pertama, Penggugat mengajukan gugatan Perbuatan melawan hukum terhadap Tergugat, yang bertindak untuk kepentingannya sendiri, sebagai pelanggan kartu Halo nomor +628129899989, namun kemudian pada petitumnya butir 4 Penggugat memohon "Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak dan perpanjangan otomatis fasilitas layanan tambahan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Pelanggan" dan butir 5 memohon "Menghukum Tergugat untuk tidak melakukan penawaran fasilitas layanan tambahan dengan metode Negative Option yang membebaskan pelanggan melakukan konfirmasi untuk menolak atau berhenti berlangganan", Menimbang bahwa dari dua butir petitum 4 dan 5 tersebut bermakna tidak hanya untuk kepentingan Penggugat saja, namun juga untuk para pelanggan lain ;

Menimbang, bahwa benar pengertian pelanggan sebagaimana disadur penggugat dari PERMENKOMINFO Nomor : 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 Pasal 1 butir 3 adalah Perseorangan, Badan Hukum, Instansi Pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak ;

Menimbang, bahwa dari pengertian pelanggan sebagaimana petitum Penggugat butir 4 dan 5 tersebut menimbulkan penafsiran umum tidak hanya Penggugat saja yang menggunakan jaringan dan atau jasa telekomunikasi dari Tergugat, namun juga pelanggan pelanggan yang lainnya ;

Menimbang, bahwa apabila dihubungkan dari gugatan Penggugat dalam posita bertindak untuk menuntut demi kepentingannya sendiri sedangkan dalam petitumnya menuntut untuk sendiri juga untuk kepentingan orang lain adalah tidak sesuai atau kontradiktif antara posita gugatan dengan petitumnya, sehingga mengakibatkan kekaburan dari gugatan tersebut ;



Menimbang, bahwa sesuai Yurisprudensi Mahkamah Agung RI No. 1075.K/Sip/1980 tanggal 8 Desember 1982, apabila petitum bertentangan dengan posita gugatan, maka gugatan dinyatakan tidak dapat diterima ;

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi Tergugat point II diatas cukup beralasan maka eksepsi Tergugat tersebut dapat diterima ;

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi Tergugat point II dapat diterima maka eksepsi Tergugat yang selanjutnya Majelis Hakim tidak perlu lagi mempertimbangkannya ;

Dalam Pokok Perkara :

Menimbang, bahwa maksud dan tujuan gugatan Penggugat adalah sebagaimana terurai di atas ;

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi dari Tergugat dapat diterima maka Majelis hakim belum mempertimbangkan mengenai pokok perkaranya maupun bukti bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak penggugat dan tergugat tersebut ;

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi Tergugat diterima, maka biaya perkara yang timbul dalam perkara ini dibebankan pada Penggugat ;

Memperhatikan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan ;

M E N G A D I L I :

Dalam Provisi :

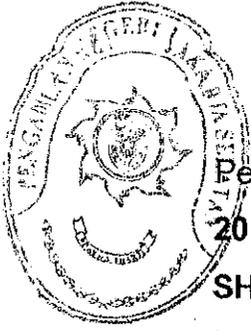
- Menolak tuntutan provisi Penggugat ;

Dalam Eksepsi :

- Menerima Eksepsi Tergugat ;

Dalam Pokok Perkara :

- Menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima ;
- Menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara ini sebesar Rp. 616.000,- (enam ratus enam belas ribu rupiah) ;



Demikianlah diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, pada hari **KAMIS**, tanggal **09 FEBRUARI 2012** oleh **ANDI RISA JAYA, SH, MH**, sebagai Hakim Ketua, **SOEHARTONO, SH, MH**, dan **USMAN, S.H**, sebagai Hakim-hakim Anggota, dan putusan tersebut diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum pada hari **KAMIS**, tanggal **09 FEBRUARI 2012**, oleh Hakim Ketua didampingi Hakim-hakim Anggota tersebut, dan dibantu oleh **LUWINA CHRISTINA P, SH, MH**, Panitera Pengganti, serta dihadiri oleh Kuasa Penggugat dan Kuasa Tergugat.

Hakim-hakim Anggota,

t t d.

SOEHARTONO, SH, MH

Hakim Ketua,

t t d.

ANDI RISA JAYA, SH, MH

t t d.

USMAN, S.H

Panitera Pengganti,

t t d.

LUWINA CHRISTINA P, SH, MH

Biaya-biaya :

Pencatatan : Rp. 30.000,-
ATK : Rp. 75.000,-
Panggilan : Rp. 500.000,-
Meterai : Rp. 6.000,-
Redaksi : Rp. 5.000,-
Jumlah : Rp. 616.000,-

PENGELUARAN SALINAN
PUTUSAN/PENETAPAN
No. 112/Sal/Pdt/Per/2012

Turunan

Putusan Perkara Perdata dalam tingkat : **Pertama**

Foto Copy

Dari : Pengadilan Negeri Jakarta Selatan

Tanggal : 09 Februari 2012

Nomor : 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel.

Catatan : Bahwa perkara Nomor : 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel. telah diputus pada tanggal :
09 Februari 2012, dihadiri Kuasa Penggugat dan Kuasa Tergugat

Bahwa terhadap putusan tersebut, Kuasa Penggugat telah mengajukan Banding pada
tanggal **09 Februari 2012**. *8/19/12*

Dibuat sesuai dengan aslinya pada tanggal : 19 Maret 2012

Turunan

Penetapan ini dikeluarkan pada tanggal : 19 Maret 2012

Foto Copy

Atas Permohonan : **KUASA TERGUGAT**



H. NOVRAN VERIZAL, SH. MH
NIP.195911141988031001

Tanda Bayar di Kas

Pada tanggal : 19 Maret 2012.

Upah Tulis : Rp. 11.400,-

Leges : Rp. 10.000,-

Materai : Rp. 6.000,- +

Jumlah : Rp. 27.400,- ✓

Paraf Penerima

Jakarta, 8 Desember 2011

DAFTAR BUKTI PENGGUGAT
Perkara Perdata No. 485/Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel

Antara

DAVID M.L.TOBING, S.H., M.Kn..... PENGGUGAT

Melawan

PT TELEKOMUNIKASI SELULER ("TELKOMSEL")..... TERGUGAT

Kepada Yang Terhormat,
Majelis Hakim Perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.JKT.Sel
Pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Jalan Ampera Raya No. 133
Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Selaku Penggugat dengan ini mengajukan bukti-bukti tertulis sebagai berikut:

No.	DOKUMEN BUKTI	KETERANGAN
Bukti P-1	Kartu Tanda Penduduk Republik Indonesia atas nama DAVID M.L. TOBING SH, berlaku sampai dengan tanggal 12 September 2014. (Asli)	Bukti P-1 menunjukkan bahwa: Penggugat adalah benar bernama DAVID M.L. TOBING, S.H., M.Kn.
Bukti P-2	Print Out pesan SMS dari Tergugat yang melakukan registrasi secara sepihak dan tanpa persetujuan terlebih dahulu oleh Penggugat terhadap layanan tambahan Opera Mini pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33. (Asli)	Bukti P-2, Bukti P-3, Bukti P-4, Bukti P-5 dan Bukti P-6 membuktikan bahwa: - Tergugat secara sah dan melawan hukum melakukan penawaran dan pengikatan perjanjian aktifasi secara sepihak terhadap layanan

<p>Bukti P-3</p>	<p>Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (<i>kartuHALO Billing Statement</i>), nomor kartu 628129899989, untuk periode pembayaran 10 Agustus 2011 s/d 20 Agustus 2011, dengan nomor invoice 0147750450.</p> <p>(Asli)</p>	<p>tambahan Opera Mini tanpa <u>permintaan dan persetujuan</u> Penggugat;</p>
<p>Bukti P-4</p>	<p>Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (<i>kartuHALO Billing Statement</i>), nomor kartu 628129899989, untuk periode pembayaran 10 September 2011 s/d 20 September 2011 dengan nomor invoice 0151216369.</p> <p>(Asli)</p>	<p>- Tergugat telah sengaja dan tanpa hak melakukan perpanjangan secara otomatis terhadap layanan tambahan Opera Mini tanpa melakukan pemberitahuan kepada Penggugat terlebih dahulu dan menerapkan metode penawaran “<i>Negative Option</i>” yang mengharuskan Penggugat untuk aktif meminta penghentian sendiri (<i>deaktifasi</i>) atau meminta penghentian layanan Opera Mini sehingga Tergugat telah melanggar hak subyektif Penggugat;</p>
<p>Bukti P-5</p>	<p><i>Print Out</i> pesan SMS dari Tergugat yang melakukan perpanjangan layanan tambahan Opera Mini secara otomatis pada tanggal 10 September 2011, Pukul 00.06.</p> <p>(Asli)</p>	<p>- Tergugat telah melakukan suatu rangkaian perbuatan berupa <u>membuat penawaran, pengikatan sepihak penggunaan fasilitas layanan tambahan Opera Mini Mingguan, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan</u> atas penggunaan fasilitas tersebut, <u>tanpa persetujuan Penggugat</u></p>
<p>Bukti P-6</p>	<p>Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO (<i>kartuHALO Billing Statement</i>), nomor kartu 628129899989, untuk periode pembayaran 01 November 2011 s/d 10 November 2011 dengan nomor invoice 000400223861.</p> <p>(Asli)</p>	<p>dari tanggal 16 Juli 2011 sampai dengan 10 September 2011 sehingga Penggugat mengalami kerugian sebesar Rp90.000,- (sembilan puluh ribu Rupiah).</p>

<p>Bukti P-7</p>	<p><i>Print Out</i> pesan SMS dari Tergugat kepada Penggugat yang melakukan penghentian layanan tambahan Opera Mini pada tanggal 16 September 2011, Pukul 19.54.</p> <p>(Asli)</p>	<p>Bukti P-7 dan Bukti P-8 membuktikan bahwa:</p>
<p>Bukti P-8</p>	<p>Artikel <i>Tribunnews</i> (www.tribunnews.com) tanggal 3 November 2011, dengan tajuk “<i>Telkomsel Stop Layanan Setelah David Tobing Menggugat</i>”.</p> <p>(Asli)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Tergugat dapat secara <u>mudah dan sederhana</u> menghentikan sendiri layanan tambahan Opera Mini tanpa harus dilakukan oleh Penggugat;- Bahwa tindakan Tergugat yang mengharuskan Penggugat untuk menghentikan sendiri layanan tambahan Opera Mini tersebut, menunjukkan kearoganan dan kesewenangan Tergugat sebagai sebagai suatu perusahaan yang melayani publik;- Tergugat membenarkan bahwa terdapat Fakta dimana Tergugat <u>menghentikan sendiri layanan Opera Mini tanpa dimintakan penghentian oleh Penggugat;</u>- Bahwa tindakan Tergugat yang menghentikan layanan Opera Mini 3 (tiga) hari setelah gugatan didaftarkan dan tanpa adanya permintaan penghentian dari Penggugat terlebih dahulu, menunjukkan Tergugat telah <u>mengakui kesalahannya</u> dan membuktikan bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum.

<p>Bukti P-9</p>	<p>Paket Unlimited <i>Opera Mini</i> Telkomsel Harian, Mingguan dan Bulanan. Sumber: http://www.telkomsel.com/services/layanan-favorite/4371-Opera-Mini.html</p> <p>(Asli)</p>	<p>Bukti P-9, Bukti P-10, Bukti P-11 dan Bukti P-12 membuktikan bahwa:</p>
<p>Bukti P-10</p>	<p>Paket Unlimited Blackberry Roaming 1 hari dan 3 hari. Sumber: http://www.telkomsel.com/product/blackberry/4615-Unlimited-BlackBerry-Roaming.html</p> <p>(Asli)</p>	<p>- Aktifasi fasilitas layanan tambahan <i>Opera Mini</i> Mingguan wajib dilakukan secara paket dengan menggunakan <i>keyword</i> “Ketik OP7 kirim ke 3636” dengan menu *363#, sedangkan Aktifasi Paket Unlimited Blackberry Roaming dilakukan melalui *266#;</p>
<p>Bukti P-11</p>	<p>Syarat dan Ketentuan layanan <i>Opera Mini</i>. Sumber: http://www.telkomsel.com/operamini/value-added-services/2681-Opera-Mini.html</p> <p>(Asli)</p>	<p>- Layanan tambahan <i>Opera Mini</i> milik Tergugat memuat syarat dan ketentuan yang salah satunya adalah “<u>layanan ini tidak berlaku pada saat internasional Roaming</u>”;</p>
<p>Bukti P-12</p>	<p>Paspor Republik Indonesia atas nama DAVID MARUHUM LUMBAN TOBING dengan nomor Paspor U301850, berangkat dari Indonesia menuju Singapore pada tanggal 16 Juli 2011 dan berangkat dari Singapore ke Indonesia pada tanggal 18 Juli 2011 (Berada di Singapura/International Roaming selama 3 hari 2 malam).</p> <p>(Asli)</p>	<p>- Aktifasi layanan tambahan <i>Opera Mini</i> yang dilakukan sepihak oleh Tergugat seharusnya tidak akan pernah terjadi, karena layanan tambahan <i>Opera Mini</i> tidak berlaku pada saat Internasional Roaming;</p> <p>- Faktanya Penggugat pada saat aktifasi <i>Opera Mini</i> sedang berada di Singapura (luar negeri) dan dalam status Internasional Roaming, sehingga membuktikan bahwa <u>telah terjadi Perbuatan Melawan Hukum</u> karena Tergugat melakukan aktifasi dan mengirimkan layanan yang tidak pernah diminta oleh Penggugat.</p>

Bukti P-13	<p><i>Print Out</i> tampilan pertama apabila Penggugat menetik nomor akses *266#.</p> <p>(Asli)</p>	<p>Bukti P-13 dan Bukti P-14 membuktikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none">- Penggugat tidak pernah menggunakan nomor akses *363# untuk melakukan registrasi paket Unlimited Blackberry Roaming;- Kalaupun benar (<i>quad non</i>) Penggugat meminta layanan Unlimited Blackberry Roaming pada pukul 23.33.04, maka sangat pasti permintaan tersebut didahului dengan menetik nomor akses *266#, bukan menetik nomor akses *363#;- Aktifasi *266# yang dilakukan oleh Penggugat adalah nomor akses untuk aktifasi paket Unlimited Blackberry Roaming (UBR) bukan untuk aktifasi layanan tambahan Opera Mini;- Faktanya, Tergugat secara melawan hukum melakukan tipu muslihat dengan membuat seolah-olah Penggugat melakukan registrasi layanan tambahan Opera Mini di luar negeri dengan menggunakan nomor akses *266# (<i>quad non</i>), sehingga Tergugat dapat melakukan perpanjangan otomatis serta melakukan penagihan secara sepihak kepada Penggugat.
Bukti P-14	<p><i>Print Out</i> tampilan pertama apabila Penggugat menetik nomor akses *363#.</p> <p>(Asli)</p>	

<p>Bukti P-15</p>	<p>Pasal 1 butir 5 dan Pasal 2 ayat (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi. Sumber: http://regulasi.kominfo.go.id/userfiles/fkk/permen_kominfo10 .pdf (Asli)</p>	<p>Bukti P-15 membuktikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tergugat telah sengaja dan tanpa hak mengaktifkan dan memperpanjang fasilitas fitur berbayar berupa layanan tambahan Opera Mini kepada Penggugat tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari Penggugat terlebih dahulu; - Tergugat telah membebaskan secara sepihak atas biaya penggunaan fitur berbayar tanpa pemberitahuan dan persetujuan Penggugat.
<p>Bukti P-16</p>	<p>Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Asli)</p>	<p>Bukti P-16, Bukti P-17, Bukti P-18, Bukti P-19 dan Bukti P-20 membuktikan bahwa:</p>
<p>Bukti P-17</p>	<p>Artikel <i>detikNews</i> (www.detiknews.com) tanggal 3 November 2011, dengan tajuk “<i>Telkomsel: Gugatan David Tobing Tidak Benar Semua</i>”. (Asli)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tergugat sudah sepatutnya mengawasi sistem yang berada dalam pengawasannya, sehingga kesalahan sistem yang didalilkan oleh Tergugat merupakan kesalahan dan tanggung jawab dari pemilik barang <i>in casu</i> Tergugat;
<p>Bukti P-18</p>	<p>Artikel <i>Bisnis.com</i> (www.bisnis.com) tanggal 3 November 2011, dengan tajuk “<i>David dituduh lakukan aktivasi Opera Mini</i>”. (Asli)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tergugat seharusnya menghentikan sendiri layanan tambahan Opera Mini karena sistem milik Tergugat telah salah mengirimkan layanan tambahan Opera Mini;
<p>Bukti P-19</p>	<p>Artikel <i>detikNews</i> (www.detiknews.com) tanggal 17 November 2011, dengan tajuk “<i>Penggugat Nilai Teknologi Informasi Telkomsel Amburadul</i>”. (Asli)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tergugat tidak melaksanakan kewajiban hukumnya yaitu tidak menghentikan sendiri

Bukti P-20	Artikel <i>Hukumonline</i> (www.hukumonline.com) tanggal 18 November 2011, dengan tajuk “Penggugat Telkomsel Dinilai Lakukan Persetujuan Diam-diam”. (Asli)	layanan tambahan Opera Mini padahal Tergugat mengakui bahwa sistem yang dimiliki Tergugat salah mengirimkan layanan sehingga mengakibatkan kerugian bagi Penggugat.
-------------------	---	---

Demikian bukti-bukti ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
PENGGUGAT,



DAVID M.L. TOBING, S.H., M.K.R.

No.: 289WA11 01/XII

5 Januari 2012

Kepada Yth.:
Majelis Hakim Perkara No. 485/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Sel
Di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Jl. Ampera Raya No. 133
Jakarta Selatan

PERIHAL: DAFTAR BUKTI DARI TERGUGAT

Dengan hormat,

Kami yang bertanda tangan di bawah ini bertindak untuk dan atas nama PT Telekomunikasi Selular (**Tergugat**), dengan ini menyampaikan Daftar Bukti sebagai berikut:

NO. BUKTI	NAMA BUKTI	KETERANGAN
Bukti T-1	<p>Bukti T-1a: Formulir berlangganan KartuHALO yang ditandatangani oleh Penggugat dan Tergugat pada tanggal 1 Agustus 2003.</p> <p>Bukti T-1b: Perjanjian berlangganan jasa telekomunikasi selular GSM Telkomsel yang ditandatangani oleh Penggugat dan Tergugat pada tanggal 1 Agustus 2003.</p>	<p>Membuktikan bahwa Penggugat telah <u>melanggar hukum acara</u> karena <u>mencampuradukkan</u> gugatan perbuatan melawan hukum dan gugatan wanprestasi. Hal ini karena gugatan Penggugat timbul dari <u>hubungan keperdataan</u> berdasarkan perjanjian antara Penggugat sebagai pelanggan/konsumen dan Tergugat sebagai perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi. Sedangkan Penggugat mendalilkan bahwa gugatan ini adalah gugatan perbuatan melawan hukum. Oleh Karena itu, gugatan Penggugat patut dinyatakan tidak dapat diterima.</p>

<p>Bukti T-2</p>	<p>Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10/PER/M.KOMINFO/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi ("PM No. 10/2007").</p>	<p>Membuktikan bahwa dasar hukum gugatan Penggugat (PM No. 10/2007) adalah <u>salah</u> dan <u>tidak relevan</u> dalam perkara ini sehingga gugatan Penggugat adalah kabur (<i>obscuur libel</i>). Hal ini karena PM No. 10/2007 tidak mengatur mengenai layanan tambahan seperti Opera Mini. PM No. 10/2007 secara spesifik berkaitan dengan fitur-fitur layanan <u>jasa teleponi dasar, yaitu antara lain:</u> suara (<i>voice Mail box</i>), Penerusan Panggilan (<i>call forwarding</i>), Antrian Panggilan (<i>call waiting</i>) dan Nada Sambung Personal (<i>RingBack Tone</i>).</p>
<p>Bukti T-3</p>	<p><i>Print out data log</i> permintaan aktivasi paket <i>Unlimited Blackberry Roaming</i> (UBR) dari Penggugat (<u>Permintaan Pertama</u>).</p>	<p>Membuktikan bahwa pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.40.51 Penggugat mengirimkan permintaan aktivasi paket UBR melalui nomor akses *266# kepada Tergugat.</p>
<p>Bukti T-4</p>	<p><i>Print out data log Short Message Service</i> (SMS) pemberitahuan aktivasi paket UBR yang dikirimkan oleh sistem komputer Tergugat.</p>	<p>Membuktikan bahwa sistem komputer Tergugat telah <u>mengaktifasi</u> paket UBR di telepon selular Penggugat pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 11.41.34 berdasarkan Permintaan Pertama dari Penggugat.</p>
<p>Bukti T-5</p>	<p><i>Print out data log</i> permintaan aktivasi paket UBR dari Penggugat (<u>permintaan kedua</u>).</p>	<p>Membuktikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Pada tanggal 16 Juli 2011, Pukul 23.33.04 Penggugat <u>kembali mengirimkan</u> permintaan aktivasi paket UBR yang kedua meskipun sistem komputer Tergugat telah mengaktifasi dan mengirimkan pemberitahuan aktivasi paket UBR berdasarkan permintaan pertama. Hal ini menyebabkan sistem komputer Tergugat membaca permintaan yang kedua sebagai permintaan aktivasi Opera Mini. (ii) Tergugat <u>tidak melakukan perbuatan melawan hukum</u> dan <u>tidak melanggar hak subyektif</u> Penggugat karena aktivasi paket Opera Mini disebabkan permintaan aktivasi paket UBR yang kedua. Dalil Penggugat

		yang menyatakan bahwa aktivasi paket Opera Mini dilakukan secara sepihak dan seolah-olah tanpa suatu sebab sudah sepatutnya ditolak.
Bukti T-6	Print out data log aktivasi paket Opera Mini di sistem komputer Tergugat.	<p>Membuktikan bahwa:</p> <p>(i) Sistem komputer Tergugat membaca permintaan aktivasi paket UBR yang kedua dari Penggugat sebagai permintaan aktivasi Opera Mini. Sehingga sistem komputer Tergugat mengaktifasi layanan paket Opera Mini.</p> <p>(ii) Tergugat <u>tidak melakukan perbuatan melawan hukum</u> dalam perkara ini karena aktivasi paket Opera Mini terjadi atas permintaan paket UBR sebanyak 2 (dua) kali oleh Penggugat, BUKAN atas tindakan sepihak dari Tergugat seperti yang dituduh oleh Penggugat.</p>
Bukti T-7	Print out data log SMS pemberitahuan aktivasi paket Opera Mini.	<p>Membuktikan bahwa:</p> <p>(i) Penggugat secara diam-diam <u>telah menyetujui</u> aktivasi paket Opera Mini karena Penggugat tidak menghentikan layanan tersebut. Padahal, Penggugat dapat dengan mudah dan sederhana menghentikan sendiri layanan Opera Mini karena dalam SMS pemberitahuan aktivasi terdapat cara menghentikan layanan tersebut, yaitu dengan mengetik OP OFF dan mengirimkan ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun.</p> <p>(ii) Penggugat <u>melanggar</u> azas itikad baik karena Penggugat <u>secara sengaja</u> dan <u>tidak patut</u> membiarkan dan tidak menghentikan paket Opera Mini. Oleh karena itu, gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak.</p>
Bukti T-8	Transkrip percakapan antara Agen Customer Service	Membuktikan bahwa:

	<p>Tergugat dengan Penggugat pada tanggal 23 Juli 2011.</p>	<p>(i) Penggugat <u>telah secara diam-diam menyetujui</u> aktivasi paket Opera Mini karena Penggugat tidak menghentikan ataupun meminta pembatalan aktivasi kepada Tergugat. Padahal Penggugat dapat dengan mudah menghentikan sendiri layanan Opera Mini karena Agen <i>Customer Service</i> Tergugat telah memberitahukan secara langsung cara menghentikan layanan tersebut kepada Penggugat.</p> <p>(ii) Penggugat telah melanggar azas itikad baik karena Penggugat <u>secara sengaja</u> tidak menghentikan sendiri layanan paket Opera Mini ataupun meminta pembatalan kepada Tergugat.</p> <p>(iii) Penggugat <u>tidak beritikad baik</u> untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui musyawarah. Hal ini karena dalam percakapan tersebut Agen Tergugat telah menjelaskan bahwa Penggugat dapat meminta penggantian biaya aktivasi sebesar Rp 10.000,- dari Tergugat apabila terbukti adanya aktivasi layanan yang tidak diinginkan. Transkrip percakapan Agen Tergugat dan Penggugat, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="938 1352 1533 1872"> <tr> <td data-bbox="943 1352 1129 1429">Pertanyaan Penggugat</td> <td data-bbox="1134 1352 1528 1429"><i>"Bukan maksud Saya nanti uang nya 10.000 gimana?"</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 1435 1129 1547">Jawaban Agen Tergugat</td> <td data-bbox="1134 1435 1528 1872"><i>"... jika Bapak David ditunggu billing statement nya, kemudian billing statement nya muncul, Bapak David dikenakan untuk biaya Operamini, nanti bisa mengajukan complain billing ke kami, nanti akan dibantu dicek oleh bagian terkait kami Bapak, untuk pelayanan fitur aktivasi Operamini nya."</i></td> </tr> </table>	Pertanyaan Penggugat	<i>"Bukan maksud Saya nanti uang nya 10.000 gimana?"</i>	Jawaban Agen Tergugat	<i>"... jika Bapak David ditunggu billing statement nya, kemudian billing statement nya muncul, Bapak David dikenakan untuk biaya Operamini, nanti bisa mengajukan complain billing ke kami, nanti akan dibantu dicek oleh bagian terkait kami Bapak, untuk pelayanan fitur aktivasi Operamini nya."</i>
Pertanyaan Penggugat	<i>"Bukan maksud Saya nanti uang nya 10.000 gimana?"</i>					
Jawaban Agen Tergugat	<i>"... jika Bapak David ditunggu billing statement nya, kemudian billing statement nya muncul, Bapak David dikenakan untuk biaya Operamini, nanti bisa mengajukan complain billing ke kami, nanti akan dibantu dicek oleh bagian terkait kami Bapak, untuk pelayanan fitur aktivasi Operamini nya."</i>					
<p>Bukti T-9</p>	<p>Transkrip empat kali percakapan Agen Tergugat dengan Penggugat pada</p>	<p>Membuktikan bahwa:</p> <p>(i) Penggugat <u>secara diam-diam</u> telah</p>				

	<p>tanggal (i) 23 Juli 2011, (ii) 5 September 2011, (iii) 5 September 2011 dan (iv) 8 September 2011.</p>	<p><u>menyetujui</u> aktifasi dan perpanjangan aktifasi layanan paket Opera Mini karena Penggugat sama sekali <u>tidak meminta</u> Tergugat untuk langsung menghentikan layanan tersebut ketika Penggugat menghubungi Agen <i>Customer Service</i> Tergugat sebanyak 4 (empat) kali.</p> <p>(ii) Penggugat <u>melanggar azas itikad</u> baik karena Penggugat secara sengaja tidak menghentikan sendiri dan tidak meminta Tergugat untuk menghentikan layanan tersebut meskipun Penggugat dapat dengan sangat mudah menghentikannya. Penggugat mempunyai motivasi dan niat tersembunyi pada saat menghubungi dan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan layanan Opera Mini ini sebanyak 4 (empat) kali kepada Tergugat. Oleh karena itu, gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak.</p>
<p>Bukti T-10</p>	<p><i>Print out data log</i> tidak adanya permintaan penghentian aktifasi Opera Mini dalam sistem komputer Tergugat.</p>	<p>Membuktikan bahwa:</p> <p>(i) Penggugat secara diam-diam <u>telah menyetujui</u> aktifasi paket Opera Mini karena dalam sistem komputer Tergugat tidak ada data <i>log</i> permintaan penghentian aktifasi dan perpanjangan aktifasi dari Tergugat. Dengan demikian, aktifasi dan perpanjangan aktifasi merupakan perjanjian yang memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi Penggugat dan Tergugat.</p> <p>(ii) Penggugat <u>melanggar azas itikad baik</u> karena Penggugat secara sengaja tidak menghentikan layanan tersebut meskipun Penggugat dapat dengan sangat mudah menghentikannya. Oleh karena itu, gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak.</p>
<p>Bukti T-11</p>	<p>Syarat dan Ketentuan Berlangganan Opera Mini.</p>	<p>Membuktikan bahwa:</p> <p>(i) Tergugat <u>tidak melakukan perbuatan melawan hukum</u> karena perpanjangan layanan paket Opera Mini berlangsung</p>

		<p>secara <u>otomatis</u>. Penggugat mengetahui dan mengakui dalam gugatannya bahwa sistem komputer Tergugat telah diprogram untuk <u>memperpanjang sendiri secara otomatis</u> setiap layanan paket Opera Mini yang masih dalam status aktif.</p> <p>(ii) Tergugat <u>tidak melanggar kewajiban hukum</u> apapun dalam perkara ini karena layanan paket <i>Unlimited</i> Opera Mini dapat terdaftar di luar negeri (<i>international roaming</i>). Dengan demikian, dalil gugatan Penggugat yang menyatakan bahwa aktivasi Opera Mini seharusnya tidak akan pernah terjadi karena Penggugat sedang berada di Singapura (dalam status <i>international roaming</i>) adalah dalil yang tidak benar.</p>
<p>Bukti T-12</p>	<p>Print out data log SMS pemberitahuan perpanjangan aktivasi paket Opera Mini sebanyak 8 (delapan) kali.</p>	<p>Membuktikan bahwa:</p> <p>(i) Penggugat tahu dan diam-diam <u>telah menyetujui</u> aktivasi paket Opera Mini karena Penggugat selalu menerima pemberitahuan. Akan tetapi, Penggugat tidak menghentikan sendiri dan tidak meminta Tergugat untuk menghentikan layanan paket Opera Mini dalam jangka waktu 9 (<u>sembilan</u>) minggu berturut-turut. Dalam setiap SMS pemberitahuan perpanjangan aktivasi terdapat informasi cara menghentikan layanan Opera Mini, yaitu dengan mengetik OP OFF dan mengirim ke nomor akses 3636 tanpa dikenakan biaya apapun.</p> <p>(ii) Penggugat <u>melanggar azas itikad baik</u> karena Penggugat secara sengaja <u>tidak menghentikan</u> layanan Opera Mini dan <u>tidak meminta pembatalan</u> kepada Tergugat. Sehingga gugatan Penggugat sudah sepatutnya ditolak.</p>
<p>Bukti T-13</p>	<p>Standar Operasional Prosedur (SoP)Tergugat No. SHOP-K-1.0.</p>	<p>Membuktikan bahwa Tergugat dalam menjalankan usahanya selalu mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini</p>

		karena Tergugat memiliki <u>mekanisme yang baik</u> dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.
Bukti T-14	Daftar penghargaan-penghargaan yang pernah diterima oleh Tergugat.	Membuktikan bahwa Tergugat dalam menjalankan usahanya selalu mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan sehingga Tergugat mendapat berbagai penghargaan sebagai perusahaan telekomunikasi dengan <u>tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi dan sebagai Operator Terbaik di Indonesia.</u>
Bukti T-15	<i>Print out data log SMS pemberhentian layanan Opera Mini.</i>	Membuktikan bahwa Tergugat dengan <u>itikad baik</u> telah menghentikan sendiri layanan Opera Mini.

Demikian Daftar Bukti ini kami sampaikan.

Hormat kami,
KUASA HUKUM TERGUGAT



Ignatius Andy, S.H.



Santi Purnama Sari, S.H.



Harvardy M. Iqbal, S.H., M.H.



Rando Purba, S.H.



INFORMASI BIAYA PENGGUNAAN kartuHALO
kartuHALO BILLING STATEMENT
 Periode Pembayaran : 10 Agustus 2011 s/d 20 Agustus 2011

Bapak DAVID.M.LTOBING.SH

JL PENEGAK NO 6 RT 10/02
 PALMERIAM,MATRAMAN
 JAKARTA
 13140

BC - 06 9999989

 c:4147/a 4147/p: 18807 B: -

No. Invoice Invoice Number 0147750450
 NPWP NPWP -
 No. Account Account Number 10468616
 No. kartuHALO kartuHALO Number 62812989989
 Cara Bayar / Kode Bank Type Of Payment / Bank Code 3
 Bulan Tagihan Billing Month Agustus-2011
 Akhir Pembayaran Diterima Due Date 20-Agustus-2011
 Kelompok Pelanggan Customer Group Regular

RINGKASAN BIAYA USAGE SUMMARY

Tagihan Sebelumnya Previous Balance	Pembayaran Payment	Koreksi Adjustment	Sisa Tagihan Balance Due
Rp. 2.033.486	Rp. 2.033.486 (CR)	Rp. 0	Rp. 0
Biaya Percakapan Usage Charges			
- Abonemen Subscription Fee		Rp.	0
- Lokal Local		Rp.	481.389
- SLJJ Interlocal		Rp.	140.763
- SLI IDD		Rp.	11.250
- SMS SMS		Rp.	23.350
- Jelajah Roaming Internasional International Roaming		Rp.	65.369
- Roaming Leg Jelajah Internasional International Roaming Leg		Rp.	22.600
Layanan Tambahan Value Added Services			
- Isi Ulang Prabayar Prepaid Recharge		Rp.	0
- FARIDA Fax Response and Interactive Data		Rp.	0
- Mobile Banking Mobile Banking		Rp.	0
- Rincian Percakapan Detailed Call Record		Rp.	2.500
- 3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, Konten Premium 3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, Premium Content		Rp.	32.555
- Ventus / Blackberry, iPhone, Bridge Data Roam, Data Roam Ventus / Blackberry, iPhone, Bridge Data Roam, Data Roam		Rp.	349.000
Selisih Penggunaan Minimum Variance to Minimum Usage Guarantee*		Rp.	0
Diskon Discount		Rp.	0
Diskon Pemakaian TELKOMSELpoin TELKOMSELpoin Usage Discount		Rp.	0
Diskon SMS TELKOMSELpoin TELKOMSELpoin SMS Discount		Rp.	0
Diskon GPRS / 3G GPRS / 3G Discount		Rp.	0
Sub Total Sub Total		Rp.	1.128.776
PPN 10 % VAT 10 %		Rp.	112.878
Biaya Materai (Biaya materai pembayaran bulan lalu) Stamp Duty Fee		Rp.	6.000
Total Tagihan Bulan Ini Current Balance		Rp.	1.247.654
Jumlah yang harus dibayarkan Amount due to be paid			Rp. 1.247.654
Terbilang : SATU JUTA DUA RATUS EMPAT PULUH TUJUH RIBU ENAM RATUS LIMA-PULUH EMPAT RUPIAH			

* Jika penggunaan dibawah Rp 25.000,- khusus HALObebas Abonemen, HALO Hybrid & Rp 45.000,- khusus HALObebas Bicara
 When Actual Usage is below Rp 25.000,- only for HALObebas Abonemen, HALO Hybrid & Rp 45.000,- only for HALObebas Bicara

TELKOMSEL Poin MENANG SESUAI PILIHAN		
-Jumlah Akumulasi Poin Sebelumnya Previous Point Balance	7433	Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-67/PJ/2010, Informasi Biaya Penggunaan KartuHALO ini berlaku sebagai Faktur Pajak. Abaikan tagihan ini apabila Anda sudah melakukan pembayaran. Please ignore this billing statement if you have already settled your monthly bill. Tagihan setelah 3 bulan berjalan tidak dapat diajukan gugatan atas isi tagihan tersebut. Telkomsel will not be responsible for any claims made against the content of this bill 3 months after being issued.
-Jumlah Poin Bulan Ini Current Month Eamed Points	250	
- Bonus Poin Bonus Points	145	
*Poin Lama Berlangganan Length Of Stay Bonus Points	20	
*Poin Pemakaian Tertinggi High Usage Bonus Points	125	
*Poin Bonus Promo Tertentu Special Event Bonus Points	0	
-Jumlah Poin Yang Ditukarkan / redeem Redeemed Points	0	
-Jumlah Poin Kadaluarsa Bulan Ini Total Expired Points The Month	0	
- Poin Total Total Points	7828	
-Jumlah Poin Kadaluarsa Bulan Depan Total Expired Points Next Month	0	

Terima kasih atas pembayaran dan kepercayaan Anda.
 Thank you for your payment and trust in our service.

www.telkomsel.com



INFORMASI PENTING MENGENAI CARA DAN TEMPAT-TEMPAT PEMBAYARAN

Informasi nomor PSTN Call Center
 - Jakarta : 021-52919811
 - Bandung : 022-4150311

Loket Pembayaran di Bank

Loket Pembayaran di Bank adalah tempat pembayaran yang secara langsung terintegrasi dengan **TELKOMSEL**, sehingga setiap pembayaran saat itu juga langsung masuk ke *database TELKOMSEL*.

Loket Pembayaran di Bank hanya menerima untuk tagihan bulan berjalan saja. Pembayaran tagihan **kartuHALO** dapat dilakukan di bank-bank yang sudah bekerja sama dengan **TELKOMSEL**.

LOKET PEMBAYARAN DI BANK YANG BEKERJASAMA DENGAN TELKOMSEL UNTUK PEMBAYARAN *kartuHALO* SELURUH CHANNEL DELIVERY

NO	BANK	CHANNEL DELIVERY						NO	BANK	CHANNEL DELIVERY						
		T	ATM	AD	KK	PB	MB			T	ATM	AD	KK	PB	MB	
1	BNI	V	V	V	V	V	V	26	BPD Nagari		V					
2	Mandiri	V	V	V	V	V	V	27	BPD NTB		V					
3	BRI	V	V	V	V	V	V	28	BPD NTT		V					
4	BTN	V	V	V	V	V	V	29	BPD Kalbar	V						
5	Bukopin	V	V	V	V	V	V	30	BPD Kalsel	V						
6	UOB Buana	V	V	V	V	V	V	31	Bank Sumsel	V	V			V	V	
7	Permata	V	V	V	V	V	V	32	BPD Riau	V						
8	BII	V	V	V	V	V	V	33	Bank Sumut	V						
9	Niaga	V	V	V	V	V	V	34	Bank Papua	V	V					
10	Mega	V	V	V	V	V	V	35	Bank DKI	V						
11	NISP	V	V	V	V	V	V	36	BPD Aceh	V	V					
12	Lippobank	V	V	V	V	V	V	37	Bank DIY	V						
13	Danamon	V	V	V	V	V	V	38	Bank Bengkulu	V						
14	Hagabank	V	V	V	V	V	V	39	Bank Mega Syariah	V						
15	Hagakita	V	V	V	V	V	V	40	BCA	V	V	V	V	V	V	
16	Panin	V	V	V	V	V	V	41	BPRKS	V						
17	Amex				V	V	V	42	BPD Jatim	V						
18	Citibank				V	V	V	43	Bank Nusa Parahyangan	V						
19	Stand. Chartered Bank				V	V	V	44	HSBC				V			
20	Mestika Medan	V	V	V	V	V	V	45	Bank Agroniaga	V						
21	ABN Amro Bank				V	V	V	46	PT. POS	V						
22	BPD Bali		V	V	V	V	V	47	Finnet		mobile edisi kartu debit (belum implementasi)					
23	BPD Sulut		V	V	V	V	V	48	XLINK				V			
24	BPD Jateng		V	V	V	V	V	49	Bank Syariah Mandiri		V					
25	BPD Sulsel		V	V	V	V	V	50	Bank Eksekutif		V				V	

Keterangan: T = Tunai ATM = Anjungan Tunai Mandiri AD = Auto Debit KK = Kartu Kredit PB = Phone Banking MB = Mobile Banking

Aktifkan layanan **HALOcek** Anda, ketik HC ON kirim ke 333 (gratis) atau hubungi 111 dari ponsel Anda



Informasi Biaya Tagihan Berjalan ketik *888# OK (gratis)



Informasi Biaya Penggunaan Terakhir ketik *887# OK (gratis)

HAL-HAL LAIN MENYANGKUT PEMBAYARAN DAN INFORMASI BIAYA PENGGUNAAN *kartuHALO*

- Pelanggan disarankan untuk menyimpan seluruh bukti pembayaran.
- Keterlambatan atau kekurangan pembayaran dapat mengakibatkan terblokirnya *kartuHALO* Anda.
- Keluhan mengenai biaya percakapan hanya dapat kami layani sampai dengan 3 (tiga) bulan setelah tanggal aktif pembayaran.
- Biaya percakapan *international roaming* (percakapan yang dilakukan di luar negeri) dapat kami tagihkan dalam beberapa bulan tagihan dengan tanggal percakapan yang mungkin tidak berurutan. Hal ini terjadi karena adanya keterlambatan dalam penerimaan data percakapan dari operator di luar negeri.
- Tidak sampainya **Informasi Biaya Penggunaan *kartuHALO*** ini tidak menghapuskan kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan.

Alamat Area Pelayanan dan GeraiHALO

GeraiHALO JAKARTA UTARA : Ged. Maspion Plaza, Jl. Gunung Sahari Raya Kav. 18, Jakarta 14420 **KELAPA GADING** Ruko Kelapa Gading Blok LA-4 No. 11, Jl. Boulevard Raya Jakarta Utara **PLUIT** Ruko Muara Karang Raya No.52 (samping Bank NISP) Pluit, Jakarta 14460 **SUNTER** Ruko Griya Inti Jl. Griya Utama Blok A no. 32 Sunter, Jakarta 14350 **TANJUNG PRIOK** Komp. Ruko Enggano Megah Blok I No.7, Jl.Raya Enggano, Tanjung Priok, Jakarta 14310 **MANGGA DUA** Komp. Grand Boutique Center Blok D No.4, Jl. Mangga Dua Raya, Jakarta 14430 **TUBAGUS ANGKE** Ruko Permata Kota Blok B-11, Jl. Tubagus Angke, Jakarta 14440

GeraiHALO JAKARTA PUSAT : Ged. Alia, Jl. M.I Ridwan Rais No.10-18, Jakarta 10110 **ROXY MAS** Komp. Ruko ITC Roxy Mas Blok D I No. 2 Jl. K.H. Hasyim Ashari, Jakarta 10140 **SARINAH** Food court HALO Sannah Building Lt.Dasar JI.MH.Thamrin No.11, Jakarta 10350 **CEMPAKA MAS** ITC Cempaka Mas Mega Grosir Lt.4 Blok D No.297,308,310 Jl.Letjen Suprpto, Jakarta 10510 **SENEAN** Ruko INKOPAL, Jl. Raya Kramat No. 27T, Senen, Jakarta 10450

GeraiHALO JAKARTA BARAT : Mall Taman Angrek Ground Level Blok C3 No. 34 (Banking Centre), Jl. Letjen. S. Parman, Jakarta 11470 **KEDOYA** Kompleks Ruko Arjuna, Jl. Arjuna Utara No. 1A, Duri Kepa, Kebon Jenuk, Jakarta 11520 **SAWAH BESAR** Jl.Sukarjo Wiryopranoto No.3 & 3A, Jakarta 11160 **CEGIKARENG** Ruko Muara Palembang Blok A2 No.11 Cengkareng, Jakarta 11730 **PURI KEMBANGAN** Pasar Puri Indah Kembangan Blok 1 No. 21 Jl.Puri Indah Raya Kembangan, Jakarta 11610 **PALMERAH** Jl. Palmerah Barat Raya No. 18 (Depan Pasar Palmerah, Samping Bank BNI), Jakarta Barat

GeraiHALO AREA BANTEN : Graha Telekomunikasi Lt. 1, Jl. Raya Serpong Sektor IV 9SD, Tangerang 15222 **SERVICE OUTLET CILEGON** Jl. Raya Cilegon No. 20A, Cilegon 42426 **BINTARO** Ruko Victoria Blok AA No. 6, Jl. Bintaro Utama Sektor 3A, Tangerang 15225 **CIMONE** Ruko Merdeka Mas Plaza Blok A/S Jl. Jend. Gatot Subroto Cimone, Tangerang 15114 **SERANG** Jl. Jend. Ahmad Yani No.57 Depan Pelres Serang, Serang 42116 **KARAWACI** Ruko Piazza Europe, Jl. Raya Imam Bonjol No. 7 Lippo Karawaci Tangerang, CILEDUG Komp. Ruko Pusat Perdagangan Anugrah Ciledug Blok E No.53 Jl. HOS Cokroaminoto No. 1, Tangerang 15151 **LABUAN** Jl. Perintis Kemerdekaan No. 24 C.O.Labuan, Pandeglang 42614 **RANGKASBITUNG** Ruko Rangkasbitung Plaza Blok A No. 2, Rangkasbitung 42314 **PANDEGLANG** Jl. Lapangan Sukarela No.3, Pandeglang 42213 **PAMULIANG** Ruko Puri Pamulang Blok A No.3A, Jl.Raya Sawangan Parunglung, Tangerang 15416 **CIKUPA** Ruko Belgie Blok B, Jl. Pahlawan Utama Blok B No. 10, Cikupa 14710

BATU CEPER Komp. Ruko Arcadia Blok B No. 8, Jl. Raya Daan Mogot, Batu Ceper, Tangerang 15110 **BALARAJA** Ruko Balaraja Center Blok A No. 10 Jl. Raya Balaraja, Banten

GeraiHALO JAKARTA SELATAN : Wisma Mulia 2, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 42, Jakarta 12710 **FATMAWATI** Jl. RS Fatmawati No. 58, Jakarta 12420 **KALIBATA** Gedung SuperMall Kalibata Lt. Dasar, Jl. Raya Kalibata, Jakarta 12740 **WARUMAS BUNCI** Jl. Warung Buncit Raya No.38, Jakarta 12740 **SEMANGGI** Mall Plaza Semanggi Lt.2 No.46-47 Jl. Jend. Gatot Subroto, Jakarta 12930 **PONDOK INDAH** Pondok Indah Mall Lt.Dasar No.042 B Jl Metro Pondok Indah, Jakarta 12310 **MALL AMBASSADOR** Mall Ambassador Lt. 3 No.25 Jl. Prof. Dr. Satrio Kuningan, Jakarta 12940 **CILANDAK** Jl. Raya KKO No. 9 Cilandak, Jakarta Selatan

GeraiHALO JAKARTA TIMUR : Jl. Pemuda No. 66 Rawamangun, Jakarta 13270 **JATINEGARA** Jl. Jatinegara Barat I Blok BNo.12, Jakarta 13310 **CIBUBUR** Ruko Gbutor Point Blok A No. 3A, Jl. Alternatif Cibubur, Bogor 16934 **KALIMALANG** Jl.Raya Kalimantan No.12 Blok E-7 Komp. Ruko M. Donald Pondok Bambu, Jakarta 13430 **CIJANTUNG** Mall Cijantung Lantai 1 No. 26-27, Jakarta 13770 **PULO GADUNG** Ruko Pulo Gadung Trade Centre Blok I No. 30, Jakarta 13260 **CILILITAN** Jl. Dewi Sartika No. 40 D, Jakarta Timur

GeraiHALO AREA BEKASI : Ruko Bekasi Mas Blok D No. 9-11, Jl. A. Yani, Bekasi 17141 **SERVICE OUTLET KARAWANG** Ruko Broadway Blok 2 No. 1, Jl. Galuh Mas Raya Karawang 41361 **PONDOK GEDE** Komplek Ruko Plaza Pondok Gede II Blok G No. 25, Jl. Raya Pondok Gede, Bekasi **PURWAKARTA** Jl. Jend. Sudirman No. 34, Purwakarta 41112 **CIKARANG** Jl. Raya Cibarusah No.16 M. Desa Pasirani Kec. Cikarang Selatan, Bekasi 17550 **BEKASI TIMUR** Ruko Niaga Kalimas Blok C No.6 Lt. Cempaka Km. 13 (Inspeksi Kalimantan), Bekasi 17510 **CIKOMPIK** Jl. Ahmad Yani No. 10 Cikompeh, Tangerang 41133 **TRABIAN BARU** Komplek Sentral Niaga II, Jl. Raya Harapan Indah No. 3 (Dor. Pertokoan ALFA Mart), Bekasi Utara

GeraiHALO AREA BOGOR : Jl. Raya Palajaran No. 3 Baranangsiang, Bogor 16143 **BOGOR BARAT** Jl. Dr. Semper No. 23 D, Bogor Barat **SERVICE OUTLET SUKABUMI** Jl. RE Martadana No. 71, Sukabumi 42111 **DEPOK** Jl. Margonda Raya 27, Depok 16423 **CIMPE** Lt. 2-one Mall Lt. 2 No. 9, Bogor 15214 **CIBINHONG** Jl. Raya Jakarta Bogor Km. 44 RT.0/711 Komplek Pos Paksiaran Cibinong, Bogor 16911 **PELALUAN RANTU** Jl. Sawangan No. 47 Pelaluan Rantu, Sukabung 43364 **LEUWILIANG** Jl. Raya Leuwiliang No.5 RT.0/07 Mekarsari Leuwiliang, Bogor 16640 **CICURUG** Jl. Sawangan Blok 2 No. 89 Cicurug, Sukabung No.5



Rincian Biaya Percakapan

Detail

No. KartuHALO *kartuHALO Number* 628129899989
No. Account *Account Number* 10468616
Bulan Tagihan *Billing Month* Agustus-2011
Akhir Pembayaran *Due Date* 20-Agustus-2011
Jumlah yang harus Di Bayar *Amount Due* Rp. 1.247.654

Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost	Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost
06JUL2011	16:37:33	Jabotabek	+628159977041	Smlle SMS	1	150	27JUL2011	18:16:43	Jabotabek	+628161468298	Smlle SMS	1	150
06JUL2011	18:32:41	Jabotabek	+62817865979	Smlle SMS	1	150	27JUL2011	22:22:04	Jabotabek	+62816777301	Smlle SMS	1	150
06JUL2011	19:58:43	Jabotabek	+62817865979	Smlle SMS	1	150	27JUL2011	22:42:08	Jabotabek	+62816777301	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	11:55:26	Jabotabek	+62811831123	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	07:55:01	Jabotabek	+628170004807	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	13:58:20	Jabotabek	+62817865979	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	07:55:04	Jabotabek	+628170004807	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	15:45:31	Jabotabek	+628561648922	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	08:00:04	Jabotabek	+628161146654	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	15:59:05	Jabotabek	+62817865979	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	08:00:08	Jabotabek	+628161146654	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	18:15:42	Jabotabek	+6285691820828	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	08:00:56	Jabotabek	+628170004807	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	18:24:22	Jabotabek	+6285691820828	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	08:16:53	Jabotabek	+628161146654	Smlle SMS	1	150
07JUL2011	19:09:43	Jabotabek	+6285691820828	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	08:28:25	Jabotabek	+62812822157	Smlle SMS	1	125
08JUL2011	10:15:32	Jabotabek	+6285691820828	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	08:28:28	Jabotabek	+62812822157	Smlle SMS	1	125
08JUL2011	10:51:51	Jabotabek	+6281321422331	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	09:16:32	Jabotabek	+62812822157	Smlle SMS	1	125
08JUL2011	12:21:15	Jabotabek	+6285692435336	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	09:17:57	Jabotabek	+62816898652	Smlle SMS	1	150
08JUL2011	12:45:16	Jabotabek	+6285692435336	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	09:17:59	Jabotabek	+62816898652	Smlle SMS	1	150
08JUL2011	17:38:39	Jabotabek	+62811045447	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	09:28:09	Jabotabek	+62811606047	Smlle SMS	1	125
08JUL2011	18:41:16	Jabotabek	+62811045447	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	12:08:28	Jabotabek	+628174855180	Smlle SMS	1	150
08JUL2011	19:54:46	Jabotabek	+628127107575	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	13:41:49	Jabotabek	+6281341139611	Smlle SMS	1	125
09JUL2011	09:48:45	Jabotabek	+628121922971	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	14:45:19	Jabotabek	+628128660095	Smlle SMS	1	125
09JUL2011	14:08:27	Karawang	+628522543598	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	22:01:01	Jabotabek	+628119301348	Smlle SMS	1	125
09JUL2011	20:45:57	Jabotabek	+628180835185	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	22:38:00	Jabotabek	+628119301348	Smlle SMS	1	125
09JUL2011	20:46:00	Jabotabek	+6281808353669	Smlle SMS	1	150	28JUL2011	09:20:54	Jabotabek	+6281341139611	Smlle SMS	1	125
11JUL2011	20:08:46	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125	28JUL2011	09:24:57	Jabotabek	+628165452017	Smlle SMS	1	150
11JUL2011	20:47:07	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125	29JUL2011	09:35:49	Jabotabek	+628165452017	Smlle SMS	1	150
11JUL2011	21:10:21	Jabotabek	+6281510367912	Smlle SMS	1	150	29JUL2011	11:17:56	Jabotabek	+628165452017	Smlle SMS	1	150
11JUL2011	21:11:19	Jabotabek	+628170052776	Smlle SMS	1	150	29JUL2011	14:31:00	Jabotabek	+628151676394	Smlle SMS	1	150
11JUL2011	22:07:17	Jabotabek	+6281510367912	Smlle SMS	1	150	29JUL2011	17:49:26	Jabotabek	+62816146654	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	07:36:12	Jabotabek	+628179179985	Smlle SMS	1	150	29JUL2011	17:51:38	Jabotabek	+62816146654	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	11:41:27	Jabotabek	+628161464200	Smlle SMS	1	150	29JUL2011	21:33:36	Jabotabek	+62816906895	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	12:13:54	Jabotabek	+6285263271520	Smlle SMS	1	125	29JUL2011	21:43:23	Jabotabek	+62816906895	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	15:20:17	Jabotabek	+6285921580898	Smlle SMS	1	150	29JUL2011	21:43:24	Jabotabek	+62816906895	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	16:26:52	Jabotabek	+6281311301066	Smlle SMS	1	125	31JUL2011	17:24:57	Jabotabek	+6281908170818	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	22:35:30	Jabotabek	+6281381822567	Smlle SMS	1	125	31JUL2011	17:42:25	Jabotabek	+6281908170818	Smlle SMS	1	150
12JUL2011	22:48:27	Jabotabek	+6281381822567	Smlle SMS	1	125	31JUL2011	23:14:16	Jabotabek	+6281908170818	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	10:11:17	Jabotabek	+62811148077	Smlle SMS	1	125	31JUL2011	23:14:27	Jabotabek	+6281908170818	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	10:30:16	Jabotabek	+62811148077	Smlle SMS	1	125	31JUL2011	23:16:53	Jabotabek	+6281908170818	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	11:19:32	Jabotabek	+628171799992	Smlle SMS	1	150	31JUL2011	23:18:05	Jabotabek	+6281908170818	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	12:46:54	Jabotabek	+628561005283	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	09:17:38	Jabotabek	+6281319412777	Smlle SMS	1	125
13JUL2011	13:57:49	Jabotabek	+628179849989	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	09:17:41	Jabotabek	+6281319412777	Smlle SMS	1	125
13JUL2011	18:06:43	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125	01AGS2011	09:56:35	Jabotabek	+6285880333168	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	18:47:43	Jabotabek	+62811144111	Smlle SMS	1	125	01AGS2011	09:56:45	Jabotabek	+6285880333168	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	19:54:37	Jabotabek	+6281513684842	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	10:01:30	Jabotabek	+6285880333168	Smlle SMS	1	150
13JUL2011	19:58:54	Jabotabek	+6281513684842	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	11:08:55	Jabotabek	+6281319412777	Smlle SMS	1	125
14JUL2011	07:44:42	Jabotabek	+62816898652	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	12:44:31	Jabotabek	+628129240685	Smlle SMS	1	125
14JUL2011	09:11:45	Jabotabek	+62818057417	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	16:32:56	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125
14JUL2011	09:17:16	Jabotabek	+62811144111	Smlle SMS	1	125	01AGS2011	16:42:32	Jabotabek	+628129948695	Smlle SMS	1	125
14JUL2011	10:47:38	Jabotabek	+628159256141	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	16:42:42	Jabotabek	+628129948695	Smlle SMS	1	125
14JUL2011	14:23:05	Jabotabek	+6285921580898	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	17:00:07	Jabotabek	+628179216607	Smlle SMS	1	150
14JUL2011	14:38:22	Jabotabek	+6285921580898	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	19:27:12	Jabotabek	+62816822700	Smlle SMS	1	150
15JUL2011	12:11:46	Jabotabek	+62818691282	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	22:37:47	Jabotabek	+628129090315	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	12:12:48	Jabotabek	+62818691282	Smlle SMS	1	150	01AGS2011	22:37:57	Jabotabek	+628129090315	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	12:15:19	Jabotabek	+62818691282	Smlle SMS	1	150	02AGS2011	07:56:26	Jabotabek	+628129948695	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	13:38:02	Jabotabek	+6281514584632	Smlle SMS	1	150	02AGS2011	18:04:32	Jabotabek	+628129948695	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	16:25:26	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	08:56:32	Jabotabek	+628151676394	Smlle SMS	1	150
15JUL2011	16:46:05	Jabotabek	+6281318300069	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	12:41:18	Jabotabek	+628129240685	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	16:47:09	Jabotabek	+6281318300069	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	16:03:20	Jabotabek	+62816902211	Smlle SMS	1	150
15JUL2011	16:52:03	Jabotabek	+6281318300069	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	16:46:59	Jabotabek	+62811146966	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	17:03:05	Jabotabek	+6281318300069	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	16:47:00	Jabotabek	+62811146966	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	18:48:08	Jabotabek	+6281310678322	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	16:47:39	Jabotabek	+628119301348	Smlle SMS	1	125
15JUL2011	19:14:44	Jabotabek	+62817870636308	Smlle SMS	1	150	03AGS2011	17:00:00	Jabotabek	+628121577274	Smlle SMS	1	125
18JUL2011	19:20:22	Jabotabek	+6281318300069	Smlle SMS	1	125	03AGS2011	19:04:14	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125
18JUL2011	19:20:55	Jabotabek	+62817870636308	Smlle SMS	1	150	03AGS2011	19:02:52	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125
19JUL2011	11:35:08	Jabotabek	+6281869070857	Smlle SMS	1	150	03AGS2011	19:09:40	Jabotabek	+628138979760	Smlle SMS	1	125
19JUL2011	16:28:19	Jabotabek	+62811146966	Smlle SMS	1	125	04AGS2011	06:37:43	Jabotabek	+6281283294555	Smlle SMS	1	125
19JUL2011	16:28:20	Jabotabek	+62811146966	Smlle SMS	1	125	06JUL2011	15:59:22	MGS P2P	+6281381822567		1	1.000
19JUL2011	18:14:33	Jabotabek	+628159052683	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	15:59:23	MGS P2P	+6281381822567		1	1.000
19JUL2011	20:11:51	Jabotabek	+628159052683	Smlle SMS	1	150	16JUL2011	23:33:36	VAS Opera Mobile	Operalok	1	10.000	
20JUL2011	10:00:25	Jabotabek	+62816797341	Smlle SMS	1	150	23JUL2011	00:02:07	VAS Opera Mobile	Operalok	1	10.000	
20JUL2011	21:16:41	Jabotabek	+6281514846707	Smlle SMS	1	150	30JUL2011	00:02:05	VAS Opera Mobile	Operalok	1	10.000	
21JUL2011	11:05:11	Jabotabek	+62811146966	Smlle SMS	1	125	06JUL2011	07:58:50	Jabotabek	+628128660095	Jabotabek	00:01:05	867
21JUL2011	11:14:49	Jabotabek	+62811146966	Smlle SMS	1	125	06JUL2011	09:21:51	Jabotabek	+6281569994268	Jabotabek	00:06:54	5.250
22JUL2011	07:56:13	Jabotabek	+628179179985	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	10:52:29	Jabotabek	+62811643122	Medan	00:02:50	2.550
22JUL2011	09:15:33	Jabotabek	+628179212602	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	10:56:58	Jabotabek	+6281787765467	Jabotabek	00:00:21	500
22JUL2011	10:01:30	Jabotabek	+628561648922	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	11:50:15	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:18	217
22JUL2011	10:27:57	Jabotabek	+628165452017	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	12:00:08	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217
22JUL2011	18:11:48	Jabotabek	+628179179985	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	13:22:10	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:27	413
22JUL2011	19:09:29	Jabotabek	+62811991980	Smlle SMS	1	150	06JUL2011	14:02:37	Jabotabek	+62811922628	Jabotabek	00:01:16	867
24JUL2011	14:56:48	Jabotabek	777	TELKOMSELpoin	1	125	06JUL2011	14:04:19	Jabotabek	+628129673857	Jabotabek	00:01:30	1.083
24JUL2011	15:02:04	Jabotabek	777	TELKOMSELpoin	1	125	06JUL2011	17:20:43	Jab				

No. KartuHALO *kartuHALO Number* 628129899989
 No. Account *Account Number* 10468616
 Bulan Tagihan *Billing Month* Agustus-2011
 Akhir Pembayaran *Due Date* 20-Agustus-2011
 Jumlah yang harus DI Bayar *Amount Due* Rp. 1.247.654

Tanggal Data	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Pocakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost	Tanggal Data	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Pocakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost
07JUL2011	21:04:33	Jabotabek	*6281369089446	Lampung	00:09:11	7.863	13JUL2011	13:49:05	Jabotabek	*6281203294555	Jabotabek	00:00:07	217
07JUL2011	21:42:40	Jabotabek	*62811814173	Jabotabek	00:03:03	2.167	13JUL2011	13:54:24	Jabotabek	*6285697538069	Jabotabek Banten	00:00:18	250
08JUL2011	08:52:50	Jabotabek	*628161038562	Jabotabek Banten	00:00:14	250	13JUL2011	15:07:21	Jabotabek	*6281203294555	Jabotabek	00:00:06	217
08JUL2011	09:58:38	Jabotabek	*6285691820828	Jabotabek Banten	00:01:50	1.500	13JUL2011	15:19:59	Jabotabek	*62811551177	Jabotabek	00:00:10	217
08JUL2011	10:18:28	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	08JUL2011	11:36:42	Jabotabek Banten	*628113690842	Yogyakarta	00:04:32	3.500
08JUL2011	10:52:39	Jabotabek	*62816898652	Jabotabek Banten	00:07:36	5.750	08JUL2011	11:57:24	Jabotabek	*62812577274	Jabotabek	00:00:14	217
08JUL2011	11:02:18	Jabotabek	*6281704140271	Jawa Tengah	00:01:24	1.500	13JUL2011	18:04:24	Jabotabek	*62815731873	Jabotabek	00:00:14	217
08JUL2011	11:13:11	Jabotabek	*62218549008	Jabotabek	00:00:19	217	13JUL2011	18:08:46	Jabotabek	*62811144111	Jabotabek	00:09:25	6.283
08JUL2011	13:25:48	Jabotabek	*6282897803746	Dali Rusra	00:00:06	300	13JUL2011	18:10:12	Jabotabek	*62811814173	Jabotabek	00:00:06	217
08JUL2011	13:29:54	Jabotabek	*6285921647311	Jabotabek Banten	00:04:32	3.500	13JUL2011	18:19:38	Jabotabek	*62811144111	Jabotabek	00:00:33	633
08JUL2011	14:15:50	Jabotabek	*62811655011	Medan	00:00:53	850	13JUL2011	18:20:28	Jabotabek	*62811814173	Jabotabek	00:00:46	650
08JUL2011	14:17:22	Jabotabek	*62811929222	Jabotabek	00:18:16	11.917	13JUL2011	19:17:00	Jabotabek	*62811814173	Jabotabek	00:00:46	650
08JUL2011	14:47:20	Jabotabek	*6281369089446	Lampung	00:00:50	850	13JUL2011	19:19:09	Jabotabek	*62811551177	Jabotabek	00:01:03	867
08JUL2011	14:48:44	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	13JUL2011	19:33:17	Jabotabek	*6281513690842	Jabotabek Banten	00:00:19	250
08JUL2011	14:49:44	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:25	433	13JUL2011	19:36:58	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:14	217
08JUL2011	15:19:21	Jabotabek	*62819869990	Jabotabek Banten	00:00:31	400	13JUL2011	19:39:02	Jabotabek	*628117515224	Jabotabek	00:06:49	4.550
08JUL2011	16:20:08	Jabotabek	*62819869990	Jabotabek Banten	00:00:24	500	13JUL2011	19:43:50	Jabotabek	*628117515224	Jabotabek	00:03:39	1.093
08JUL2011	16:28:10	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:04:49	3.250	14JUL2011	00:54:43	Jabotabek	*628161442000	Jabotabek Banten	00:02:31	5.633
08JUL2011	16:44:11	Jabotabek	*62816739292	Jabotabek Banten	00:03:28	2.750	14JUL2011	09:03:35	Jabotabek	*628161442000	Jabotabek Banten	00:02:18	2.125
08JUL2011	16:48:52	Jabotabek	*628121453771	Bandung	00:04:38	4.038	14JUL2011	09:07:00	Jabotabek	*628114852004	Papua Barat	00:02:54	2.250
08JUL2011	16:54:39	Jabotabek	*62812577274	Yogyakarta	00:00:03	213	14JUL2011	09:13:06	Jabotabek	*6281905354097	Jabotabek Banten	00:02:54	2.250
08JUL2011	16:56:40	Jabotabek	*628569994268	Jabotabek Banten	00:06:56	5.250	14JUL2011	09:18:56	Jabotabek	*62811643122	Medan	00:09:08	7.863
08JUL2011	17:04:59	Jabotabek	*628129230382	Jabotabek	00:02:02	1.517	14JUL2011	12:14:03	Jabotabek	*622170176617	Jabotabek	00:00:25	433
08JUL2011	17:55:55	Jabotabek	*62812942712	Jabotabek	00:00:45	650	14JUL2011	12:14:56	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:07	217
08JUL2011	17:57:02	Jabotabek	*62218592022	Jabotabek	00:00:53	650	14JUL2011	12:29:55	Jabotabek	*6281008103422	Jabotabek Banten	00:06:18	4.750
08JUL2011	18:00:41	Jabotabek	*62227391350	Bandung	00:00:34	900	14JUL2011	13:26:52	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217
08JUL2011	18:02:11	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:02:01	1.517	14JUL2011	14:07:44	Jabotabek	*6285921508090	Jabotabek Banten	00:00:35	500
08JUL2011	18:17:49	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:16	217	14JUL2011	14:43:25	Jabotabek	*628170176617	Jabotabek	00:00:13	217
08JUL2011	18:45:13	Jabotabek	*6281369089446	Lampung	00:00:14	1.408	14JUL2011	15:05:31	Jabotabek	*62812577274	Yogyakarta	00:00:06	217
08JUL2011	19:07:58	Jabotabek	*6281369089446	Lampung	00:01:13	1.063	14JUL2011	15:52:23	Jabotabek	*62812577274	Yogyakarta	00:00:06	217
08JUL2011	21:10:49	Jabotabek	*62818606005	Jabotabek Banten	00:02:08	1.750	14JUL2011	17:22:03	Jabotabek	*62811814173	Jabotabek	00:00:45	1.550
08JUL2011	21:13:11	Jabotabek	*62818606005	Jabotabek Banten	00:05:09	4.000	14JUL2011	18:05:24	Jabotabek	*62811814173	Jabotabek	00:00:45	1.550
08JUL2011	21:25:08	Jabotabek	*628121577274	Yogyakarta	00:03:10	2.763	14JUL2011	19:24:14	Jabotabek	*628128803000	Jabotabek	00:08:15	5.417
08JUL2011	21:29:03	Jabotabek	*6281317515224	Jabotabek	00:04:48	3.250	14JUL2011	20:17:11	Jabotabek	*6281807790666	Jabotabek Banten	00:02:54	2.250
09JUL2011	07:21:36	Jabotabek	*6281223441004	Bandung	00:00:13	213	14JUL2011	20:21:54	Jabotabek	*628179212602	Jawa Barat	00:03:07	3.900
09JUL2011	08:56:06	Jabotabek	*62812192271	Jabotabek	00:01:31	1.083	15JUL2011	11:32:43	Jabotabek	*62811996794	Jabotabek	00:04:42	3.250
09JUL2011	11:53:15	Jabotabek	*62812192271	Jabotabek	00:01:13	867	15JUL2011	12:54:07	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:07	217
09JUL2011	14:07:11	Jabotabek	*6285222543598	Bandung	00:00:33	633	15JUL2011	13:03:56	Jabotabek	*6281369089446	Lampung	00:08:00	6.800
09JUL2011	16:42:27	Jabotabek	*62812192271	Jabotabek	00:00:25	433	15JUL2011	14:06:28	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:06	217
09JUL2011	19:19:21	Jabotabek	*6281223441004	Bandung	00:00:25	425	15JUL2011	14:07:49	Jabotabek	*6281369089446	Lampung	00:06:00	5.100
09JUL2011	19:53:45	Jabotabek	*6281223441004	Bandung	00:00:03	213	15JUL2011	16:57:06	Jabotabek	*6281808103422	Jabotabek Banten	00:00:06	217
09JUL2011	20:42:57	Jabotabek	*6281608353569	Jabotabek Banten	00:00:12	250	15JUL2011	17:12:26	Jabotabek	*628110959130	Jabotabek	00:01:18	867
10JUL2011	11:34:59	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:01:05	867	15JUL2011	17:23:18	Jabotabek	*628110959130	Jabotabek	00:00:23	433
10JUL2011	16:43:42	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:32	433	15JUL2011	17:23:18	Jabotabek	*628110959130	Jabotabek	00:01:27	1.083
10JUL2011	17:14:39	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:14	217	15JUL2011	18:24:18	Jabotabek	*628110959130	Jabotabek	00:00:23	433
10JUL2011	17:15:09	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:12	217	15JUL2011	18:34:11	Jabotabek	*628110959130	Jabotabek	00:01:27	1.083
10JUL2011	17:51:32	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:48	650	15JUL2011	18:48:44	Jabotabek	*628161837004	Jabotabek Banten	00:01:07	1.009
10JUL2011	17:54:03	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:16	217	15JUL2011	18:57:11	Jabotabek	*6281380138805	Jabotabek	00:06:24	4.333
10JUL2011	18:01:28	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:27	433	15JUL2011	19:04:40	Jabotabek	*628110959130	Jabotabek	00:00:35	433
10JUL2011	18:20:21	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:22	433	15JUL2011	19:20:05	Jabotabek	*628179212602	Jawa Barat	00:00:23	433
10JUL2011	18:20:47	Jabotabek	*628121577274	Yogyakarta	00:13:00	11.050	16JUL2011	06:59:43	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:28	433
10JUL2011	18:42:27	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:02:10	1.517	16JUL2011	07:47:10	Jabotabek	*62859577777	Singapore	00:02:09	10.339
10JUL2011	18:45:21	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:22	433	16JUL2011	08:10:52	Jabotabek	*62217942712	Jabotabek	00:00:12	217
10JUL2011	18:55:21	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:11	217	16JUL2011	08:18:16	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:14	217
10JUL2011	19:26:44	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:09	217	16JUL2011	09:07:16	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:01:01	867
10JUL2011	19:42:47	Jabotabek	*6281394250601	Bandung	00:00:50	850	16JUL2011	09:40:54	Jabotabek	*62812942712	Jabotabek	00:00:09	217
10JUL2011	20:00:31	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:09	217	16JUL2011	09:48:57	Jabotabek	*62217942712	Jabotabek	00:00:23	433
10JUL2011	21:44:00	Jabotabek	*62217942712	Jabotabek	00:00:05	217	16JUL2011	09:49:25	Jabotabek	*6281288226853	Jabotabek	00:04:00	2.600
11JUL2011	08:35:36	Jabotabek	*6281288653346	Jabotabek	00:09:08	6.067	16JUL2011	20:01:10	Jabotabek	*62217942712	Jabotabek	00:00:05	217
11JUL2011	08:45:21	Jabotabek	*6281210338998	Jabotabek	00:09:49	6.500	16JUL2011	20:05:52	Jabotabek	*628128660095	Jabotabek	00:00:19	217
11JUL2011	10:24:09	Jabotabek	*62811929222	Jabotabek	00:02:11	1.517	16JUL2011	20:05:52	Jabotabek	*628128660095	Jabotabek	00:00:17	217
11JUL2011	10:45:12	Jabotabek	*628121999919	Jabotabek	00:00:38	433	16JUL2011	20:12:27	Jabotabek	*628128660095	Jabotabek	00:00:17	217
11JUL2011	10:59:19	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:01:14	867	16JUL2011	20:12:27	Jabotabek	*628159256141	Jabotabek Banten	00:00:22	500
11JUL2011	11:14:52	Jabotabek	*6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	16JUL2011	20:18:27	Jabotabek	*6281283294555	Jabotab		



Rincian Biaya Percakapan

Detai

No. KartuHALO kartuHALO Number
 No. Account Account Number
 Bulan Taglhan Billing Month
 Akhir Pembayaran Due Date
 Jumlah yang harus Di Bayar Amount Due

62812989989
 10468616
 Agustus-2011
 20-Agustus-2011
 Rp. 1.247.654

Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost	Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost
22.JUL2011	14:24:58	Jabotabek	+62811193719	Jabotabek	00:01:47	1.300	29.JUL2011	14:31:30	Jabotabek	+6281310959130	Jabotabek	00:00:59	650
22.JUL2011	15:03:05	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:06	217	29.JUL2011	18:11:23	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:04	217
22.JUL2011	15:12:39	Jabotabek	+6287870636308	Jabotabek Banten	00:01:22	1.250	29.JUL2011	18:11:45	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:41	650
22.JUL2011	15:15:18	Jabotabek	+62215731873	Jabotabek	00:00:08	217	29.JUL2011	18:25:24	Jabotabek	+62818776364	Jabotabek Banten	00:02:36	2.393
22.JUL2011	15:16:29	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:34	433	29.JUL2011	18:29:55	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:02:36	2.393
22.JUL2011	16:53:11	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:53	433	29.JUL2011	19:13:33	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217
22.JUL2011	17:30:47	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217	29.JUL2011	22:40:13	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:07:27	4.983
22.JUL2011	17:55:24	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:23	433	31.JUL2011	17:36:36	Jabotabek	+6281908170818	Jabotabek Banten	00:02:46	6.500
22.JUL2011	18:11:56	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:10	217	01.AGS2011	09:46:12	Jabotabek	+6281908170818	Jabotabek Banten	00:03:56	1.500
22.JUL2011	19:06:28	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	01.AGS2011	09:19:39	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:51	650
22.JUL2011	19:10:45	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:18	217	01.AGS2011	09:25:58	Jabotabek	+628121577274	Yogyakarta	00:01:13	1.063
22.JUL2011	19:46:23	Jabotabek	+62217942712	Jabotabek	00:00:19	217	01.AGS2011	09:27:46	Jabotabek	+6281380531396	Jabotabek	00:00:32	433
22.JUL2011	19:57:08	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:29	433	01.AGS2011	09:30:40	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:32	433
22.JUL2011	19:59:08	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:28	433	01.AGS2011	09:31:38	Jabotabek	+628129239105	Jabotabek	00:01:05	867
22.JUL2011	20:08:37	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	01.AGS2011	10:22:23	Jabotabek	+62811800911	Jabotabek	00:03:36	2.393
22.JUL2011	20:32:56	Jabotabek	0219199190	Jabotabek	00:03:10	2.167	01.AGS2011	10:50:03	Jabotabek	+628164271340	Jawa Tengah	00:00:12	300
22.JUL2011	21:52:22	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:36	433	01.AGS2011	13:24:12	Jabotabek	+6281908170818	Jabotabek Banten	00:00:25	1.517
23.JUL2011	11:59:10	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:58	1.360	01.AGS2011	15:19:37	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:04:11	2.817
23.JUL2011	19:30:34	Jabotabek	+6281814173	Jabotabek	00:01:21	433	01.AGS2011	16:10:28	Jabotabek	+62811805581	Jabotabek	00:01:10	867
23.JUL2011	19:30:07	Jabotabek	+62217942712	Jabotabek	00:00:05	217	01.AGS2011	16:10:28	Jabotabek	+628129239105	Jawa Barat	00:00:26	433
24.JUL2011	12:08:35	Jabotabek	+62218582022	Jabotabek	00:00:11	217	01.AGS2011	16:54:20	Jabotabek	+628179212602	Jawa Barat	00:02:24	3.000
24.JUL2011	15:18:17	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:14	217	01.AGS2011	17:06:09	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:35	433
24.JUL2011	17:27:02	Jabotabek	+6287886948200	Jabotabek Banten	00:01:51	1.500	01.AGS2011	17:57:53	Jabotabek	+628129948695	Jabotabek	00:00:47	650
24.JUL2011	18:05:57	Jabotabek	02198080808	Jabotabek	00:00:13	217	01.AGS2011	17:59:31	Jabotabek	+628129948695	Jabotabek	00:08:56	5.850
24.JUL2011	18:10:13	Jabotabek	02198080808	Jabotabek	00:00:20	217	01.AGS2011	19:28:05	Jabotabek	+62812630863	Medan	00:09:30	8.075
25.JUL2011	10:03:49	Jabotabek	+6281321422331	Bandung	00:00:59	850	01.AGS2011	20:16:11	Jabotabek	+628119301340	Jabotabek	00:00:58	650
25.JUL2011	10:47:08	Jabotabek	+628111551177	Jabotabek	00:00:51	650	01.AGS2011	20:23:59	Jabotabek	+6281362293303	Medan	00:04:15	3.613
25.JUL2011	10:48:51	Jabotabek	+62816724172	Jabotabek Banten	00:04:33	3.500	01.AGS2011	21:29:14	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:00	650
25.JUL2011	10:54:59	Jabotabek	+628129239105	Jabotabek	00:00:52	650	02.AGS2011	12:34:46	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:23	1.003
25.JUL2011	10:59:48	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:47	650	02.AGS2011	15:11:19	Jabotabek	+622170176617	Jabotabek	00:00:09	1.517
25.JUL2011	11:01:09	Jabotabek	+628111551177	Jabotabek	00:00:23	433	02.AGS2011	15:19:37	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:02:32	1.733
25.JUL2011	11:15:02	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:44	1.300	02.AGS2011	17:02:01	Jabotabek	+628179212602	Jawa Barat	00:00:34	900
25.JUL2011	11:20:24	Jabotabek	+6281552185334	Jawa Timur	00:00:10	300	02.AGS2011	17:07:35	Jabotabek	+62811922628	Jabotabek	00:00:41	650
25.JUL2011	11:21:18	Jabotabek	+628129139555	Jabotabek	00:01:03	867	02.AGS2011	19:14:27	Jabotabek	+628128622157	Jabotabek	00:03:49	2.400
25.JUL2011	11:28:08	Jabotabek	+628161442400	Jabotabek Banten	00:01:27	1.250	02.AGS2011	19:52:40	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:51	1.300
25.JUL2011	11:31:12	Jabotabek	+6287880105295	Jabotabek Banten	00:04:07	3.250	02.AGS2011	20:01:46	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:18	217
25.JUL2011	11:35:25	Jabotabek	+628161442400	Jabotabek	00:01:21	1.250	02.AGS2011	20:42:45	Jabotabek	+6281333554187	Jabotabek	00:00:57	650
25.JUL2011	11:40:11	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:08	217	03.AGS2011	08:54:28	Jabotabek	+628161446654	Jabotabek Banten	00:01:01	1.000
25.JUL2011	12:20:39	Jabotabek	+628129237894	Jabotabek	00:09:03	6.067	03.AGS2011	08:56:51	Jabotabek	+6281310959130	Jabotabek	00:00:48	650
25.JUL2011	12:33:57	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:02:47	1.950	03.AGS2011	10:06:37	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:02:01	1.517
25.JUL2011	12:45:48	Jabotabek	+62811922628	Jabotabek	00:02:17	1.517	03.AGS2011	10:08:55	Jabotabek	+628110862828	Jabotabek	00:01:24	1.003
25.JUL2011	13:21:57	Jabotabek Banten	+628161442400	Jabotabek Banten	00:02:47	2.250	03.AGS2011	10:14:25	Jabotabek	+62811800911	Jabotabek	00:02:39	1.733
25.JUL2011	14:47:18	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:07	217	03.AGS2011	10:45:11	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	2.817
25.JUL2011	15:06:17	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	03.AGS2011	12:34:46	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:04:10	2.817
25.JUL2011	15:06:50	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:08	217	03.AGS2011	13:03:22	Jabotabek	+6281380531396	Jabotabek	00:00:57	650
25.JUL2011	15:15:23	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	03.AGS2011	13:13:15	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:45	650
25.JUL2011	15:42:58	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:02:23	1.733	03.AGS2011	15:20:44	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:11	217
25.JUL2011	15:52:30	Jabotabek	+62811922922	Jabotabek	00:00:10	217	03.AGS2011	15:42:15	Jabotabek	+628119301340	Jabotabek	00:01:31	1.003
25.JUL2011	17:15:35	Jabotabek	+62856994268	Jabotabek Banten	00:01:41	1.500	03.AGS2011	16:07:07	Jabotabek	+62816902211	Jabotabek Banten	00:01:17	1.000
25.JUL2011	18:11:07	Jabotabek	+62816720991	Jabotabek	00:09:06	7.000	03.AGS2011	17:30:23	Jabotabek	+628129239105	Jabotabek	00:00:35	433
25.JUL2011	19:42:53	Jabotabek	+628128340036	Jabotabek	00:04:32	3.033	03.AGS2011	17:48:36	Jabotabek	+628121577274	Yogyakarta	00:00:15	213
26.JUL2011	09:27:39	Jabotabek	+6281310959130	Jabotabek	00:00:15	217	03.AGS2011	18:16:45	Jabotabek	+628121577274	Yogyakarta	00:00:09	213
26.JUL2011	10:56:44	Jabotabek	+628158767110	Jabotabek Banten	00:02:35	2.000	03.AGS2011	18:49:36	Jabotabek	+628121217668	Banten	00:01:20	867
26.JUL2011	11:00:58	Jabotabek	+62819999989	Jabotabek Banten	00:00:06	250	03.AGS2011	18:59:55	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:45	1.300
26.JUL2011	12:00:20	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	03.AGS2011	20:51:09	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:07	217
26.JUL2011	13:24:41	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217	03.AGS2011	20:56:33	Jabotabek	+6281380531396	Jabotabek	00:00:02	217
26.JUL2011	13:35:50	Jabotabek	+62814482804	Papua Barat	00:03:24	2.875	03.AGS2011	21:02:53	VolumeBearer	+628121989819	Jabotabek	00:01:47	1.300
26.JUL2011	14:00:19	Jabotabek	+62816700890	Jabotabek Banten	00:00:19	6.250	03.AGS2011	21:12:19	VolumeBearer	+62818776364	Jabotabek Banten	00:00:05	250
26.JUL2011	16:47:05	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:13	867	04.AGS2011	14:50:09	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:01:50	1.300
26.JUL2011	17:18:08	Jabotabek	+62217942712	Jabotabek	00:02:33	1.733	05.AGS2011	07:43:13	Jabotabek	+6285222543580	Bandung	00:00:43	618
26.JUL2011	17:24:34	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:21	433	05.AGS2011	08:23:16	Jabotabek	+62811074449	Jabotabek	00:00:46	650
26.JUL2011	19:13:25	Jabotabek	+628129239105	Jabotabek	00:00:13	217	05.AGS2011	08:38:11	Jabotabek	+6285222543580	Bandung	00:00:17	425
27.JUL2011	08:10:31	Jabotabek	+628128660095	Jabotabek	00:03:59	2.600	05.AGS2011	08:39:00	Jabotabek	+6285222543580	Bandung	00:00:30	425
27.JUL2011	09:27:20	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:37	433	05.AGS2011	09:31:48	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:04:08	2.817
27.JUL2011	11:31:46	Jabotabek	+628121577274	Yogyakarta	00:00:24	425	05.AGS2011	10:22:38	Jabotabek	+6281201291503	Jabotabek	00:03:39	2.393
27.JUL2011	12:01:32	Jabotabek	+62816828180	Jabotabek Banten	00:01:27	1.250	05.AGS2011	11:10:06	Jabotabek	+622134306044	Jabotabek	00:01:57	1.300
27.JUL2011	12:06:51	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217	05.AGS2011	12:21:29	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:03:46	2.600
27.JUL2011	13:31:28	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:07	217	05.AGS2011	12:25:24	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:41	650
27.JUL2011	14:44:43	Jabotabek	+628129239105	Jabotabek	00:01:01	867	05.AGS2011	12:49:28	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:05	217
27.JUL2011	14:46:43	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:54	650	05.AGS2011	15					

No. KartuHALO *kartuHALO Number* 628129899989
 No. Account *Account Number* 10468616
 Bulan Tagihan *Billing Month* Agustus-2011
 Akhir Pembayaran *Due Date* 20-Agustus-2011
 Jumlah yang harus Di Bayar *Amount Due* Rp. 1.247.654

Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost	Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost
16JUL2011	16:32:05	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	3	0	18JUL2011	08:12:13	SGPST	6596860000	Int'l Roam SMSMT	00:00:00	0
16JUL2011	16:33:42	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	23	0	18JUL2011	12:06:34	SGPST	6281100000	Int'l Roam SMSMO	00:00:00	3.870
16JUL2011	16:40:00	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	81	0	18JUL2011	16:13:34	SGPST	6281100000	Int'l Roam SMSMO	00:00:00	3.870
16JUL2011	16:46:21	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	5	0							
16JUL2011	16:47:38	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	110	0							
16JUL2011	16:56:38	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	4	0							
16JUL2011	16:57:07	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
16JUL2011	16:58:58	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	14	0							
16JUL2011	17:01:37	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	106	0							
16JUL2011	17:03:46	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	18	0							
16JUL2011	17:04:43	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	133	0							
16JUL2011	17:07:14	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	7	0							
16JUL2011	17:08:25	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	3	0							
16JUL2011	17:08:52	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	7	0							
16JUL2011	17:09:22	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	5	0							
16JUL2011	17:10:26	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	62	0							
16JUL2011	17:39:12	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	175	0							
16JUL2011	17:39:45	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	29	0							
16JUL2011	17:40:40	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	216	0							
16JUL2011	18:14:59	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	196	0							
16JUL2011	18:23:19	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	15	0							
16JUL2011	18:31:37	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	113	0							
16JUL2011	19:06:16	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	176	0							
16JUL2011	19:12:45	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	373	0							
16JUL2011	19:59:55	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	127	0							
16JUL2011	20:02:57	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	99	0							
16JUL2011	20:16:18	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
16JUL2011	20:23:32	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	66	0							
16JUL2011	20:33:11	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	98	0							
16JUL2011	20:36:13	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	152	0							
16JUL2011	21:26:30	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	90	0							
17JUL2011	05:02:04	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	112	0							
17JUL2011	07:26:42	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	94	0							
17JUL2011	07:59:02	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	15	0							
17JUL2011	08:22:57	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	71	0							
17JUL2011	09:03:38	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	54	0							
17JUL2011	10:13:17	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	400	0							
17JUL2011	10:45:35	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	389	0							
17JUL2011	11:26:46	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	4	0							
17JUL2011	11:26:52	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	75	0							
17JUL2011	11:38:07	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	4	0							
17JUL2011	11:41:23	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	3	0							
17JUL2011	11:44:40	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
17JUL2011	11:44:50	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	80	0							
17JUL2011	12:24:36	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	110	0							
17JUL2011	12:42:37	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	50	0							
17JUL2011	13:28:29	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	152	0							
17JUL2011	13:32:23	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	22	0							
17JUL2011	14:29:24	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	132	0							
17JUL2011	14:31:39	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
17JUL2011	14:31:48	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	132	0							
17JUL2011	15:30:21	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	165	0							
17JUL2011	15:39:47	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	90	0							
17JUL2011	16:04:54	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	4	0							
17JUL2011	16:05:07	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	296	0							
17JUL2011	16:59:09	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	3	0							
17JUL2011	17:05:55	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	12	0							
17JUL2011	17:06:02	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	31	0							
17JUL2011	17:09:05	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
17JUL2011	17:08:37	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
17JUL2011	17:11:35	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	11	0							
17JUL2011	17:12:37	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
17JUL2011	17:16:47	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	15	0							
17JUL2011	17:30:27	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	5	0							
17JUL2011	17:31:50	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	45	0							
17JUL2011	18:06:41	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	24	0							
17JUL2011	23:03:59	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	88	0							
18JUL2011	02:48:39	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	160	0							
18JUL2011	03:56:14	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	52	0							
18JUL2011	04:38:28	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	67	0							
18JUL2011	05:03:57	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	1	0							
18JUL2011	05:04:02	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	1148	0							
18JUL2011	06:18:12	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	81	0							
18JUL2011	06:26:06	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	343	0							
18JUL2011	07:49:49	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	152	0							
18JUL2011	09:04:33	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	237	0							
18JUL2011	09:31:32	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	264	0							
18JUL2011	11:11:59	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	162	0							
18JUL2011	11:19:07	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	5	0							
18JUL2011	11:22:16	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	4	0							
18JUL2011	11:27:58	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	11	0							
18JUL2011	11:28:27	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	289	0							
18JUL2011	12:31:59	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
18JUL2011	12:32:15	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	45	0							
18JUL2011	12:38:05	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	68	0							
18JUL2011	12:43:55	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	35	0							
18JUL2011	12:44:34	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	4	0							
18JUL2011	12:45:58	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	2	0							
18JUL2011	12:46:11	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	137	0							
18JUL2011	13:12:42	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	77	0							
18JUL2011	13:13:49	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	72	0							
18JUL2011	13:40:09	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	90	0							
18JUL2011	13:53:59	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	7	0							
18JUL2011	13:54:48	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	67	0							
18JUL2011	14:25:47	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	170	0							
18JUL2011	15:13:06	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	146	0							
18JUL2011	15:29:32	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	7	0							
18JUL2011	15:30:16	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	135	0							
18JUL2011	16:10:20	SGPST	blackberry.net	Int'l Roam GPRS	6	0							
16JUL2011	13:22:10	SGPST	Int'l Roam I/C		00:00:04	10.381							
16JUL2011	10:02:30	SGPST	6596860000	Int'l Roam I/C	00:00:35	10.381							
16JUL2011	12:27:11	SGPST	628129191503	Int'l Roam I/C	00:00:38	10.381							
18JUL2011	16:28:52	SGPST	628129246605	Int'l Roam I/C	00:00:27	10.381							
18JUL2011	08:12:04	SGPST	6596860000	Int'l Roam SMSMT	00:00:00	0							
18JUL2011	08:12:10	SGPST	6596860000	Int'l Roam SMSMT	00:00:00	0							

Jumlah 777.276

KETERANGAN ISTILAH

EXPLANATION OF TERM USED

Tanggal / Date : Adalah tanggal percakapan dilakukan / Date of call.
 Waktu / Time : Waktu pada saat panggilan dilakukan / Starting time of call.
 Lokasi Percakapan / Source : Daerah asal panggilan dilakukan / Area from which call is made
 Nomor Tujuan / Number : Nomor yang dipanggil / Number called.
 Tujuan Percakapan / Destination : Lokasi daerah nomor tujuan / Destination area called.

Durasi / Duration : Lamanya percakapan dilakukan / call duration.
 Biaya / Cost : Biaya percakapan keseluruhan / Total usage.





INFORMASI BIAYA PENGGUNAAN kartuHALO

kartuHALO BILLING STATEMENT

Periode Pembayaran : 10 September 2011 s/d 20 September 2011

Bapak DAVID.M.LTOBING.SH

JL PENEGAK NO 6 RT 10/02
PALMERIAM,MATRAMAN
JAKARTA
13140



c:4113/a-4113/p:17921 B: -

No. Invoice Invoice Number	0151216369
NPWP NPWP	-
No. Account Account Number	10468616
No. kartuHALO kartuHALO Number	628129899989
Cara Bayar / Kode Bank Type Of Payment / Bank Code	3
Bulan Tagihan Billing Month	September-2011
Akhir Pembayaran Diterima Due Date	20-September-2011
Kelompok Pelanggan Customer Group	Regular

RINGKASAN BIAYA USAGE SUMMARY

Tagihan Sebelumnya Previous Balance	Pembayaran Payment	Koreksi Adjustment	Sisa Tagihan Balance Due
Rp. 1.247.654	Rp. 1.247.654 (CR)	Rp. 0	Rp. 0
Biaya Percakapan Usage Charges			
- Abonemen Subscription Fee		Rp.	0
- Lokal Local		Rp.	327.602
- SLJJ Interlocal		Rp.	84.347
- SLI IDD		Rp.	0
- SMS SMS		Rp.	24.850
- Jelajah Roaming Internasional International Roaming		Rp.	0
- Roaming Leg Jelajah Internasional International Roaming Leg		Rp.	0
Layanan Tambahan Value Added Services			
- Isi Ulang Prabayar Prepaid Recharge		Rp.	0
- FARIDA Fax Response and Interactive Data		Rp.	0
- Mobile Banking Mobile Banking		Rp.	0
- Rincian Percakapan Detailed Call Record		Rp.	2.500
- 3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, Konten Premium		Rp.	58.900
- 3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, Premium Content			
- Ventus / Blackberry, iPhone, Bridge Data Roam, Data Roam		Rp.	99.000
- Ventus / Blackberry, iPhone, Bridge Data Roam, Data Roam			
Selisih Penggunaan Minimum Variance to Minimum Usage Guarantee*		Rp.	0
Diskon Discount		Rp.	0
Diskon Pemakaian TELKOMSELpoin TELKOMSELpoin Usage Discount		Rp.	0
Diskon SMS TELKOMSELpoin TELKOMSELpoin SMS Discount		Rp.	0
Diskon GPRS / 3G GPRS / 3G Discount		Rp.	0
Sub Total Sub Total		Rp.	597.199
PPN 10 % VAT 10 %		Rp.	59.720
Biaya Materai (Biaya materai pembayaran bulan lalu) Stamp Duty Fee		Rp.	6.000
Total Tagihan Bulan Ini Current Balance		Rp.	662.919
Jumlah yang harus dibayarkan Amount due to be paid			Rp. 662.919
Terbilang : ENAM RATUS ENAM PULUH DUA RIBU SEMBILAN RATUS SEMBILAN BELAS RUPIAH			

* Jika penggunaan dibawah Rp 25.000,- khusus HALObebas Abonemen, HALO Hybrid & Rp 45.000,- khusus HALObebas Bicara
When Actual Usage is below Rp 25.000,- only for HALObebas Abonemen, HALO Hybrid & Rp 45.000,- only for HALObebas Bicara

TELKOMSEL POIN	7828	Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-67/PJ/2010, Informasi Biaya Penggunaan kartuHALO ini berlaku sebagai Faktur Pajak.
- Jumlah Akumulasi Poin Sebelumnya Previous Point Balance	133	NPWP/PKP: 01.718.327.8.091.000.
- Jumlah Poin Bulan Ini Current Month Eamed Points	87	Wisma Mulia Lt.M-19, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 42, Jakarta Selatan 12710
- Bonus Poin Bonus Points	20	
- Poin Lama Berlangganan Length Of Stay Bonus Points	67	
- Poin Pemakaian Tertinggi High Usage Bonus Points	0	Abaikan tagihan ini apabila Anda sudah melakukan pembayaran.
- Poin Bonus Promo Tertentu Special Event Bonus Points	0	Please ignore this billing statement if you have already settled your monthly bill.
- Jumlah Poin Yang Ditukarkan / redeem Redeemed Points	5000	
- Jumlah Poin Kadaluaarsa Bulan Ini Total Expired Points The Month	0	Tagihan setelah 3 bulan berjalan tidak dapat diajukan gugatan atas isi tagihan tersebut.
- Poin Total Total Points	3048	Telkomsel will not be responsible for any claims made against the content of this bill 3 months after being issued.
- Jumlah Poin Kadaluaarsa Bulan Depan Total Expired Points Next Month	0	

Terima kasih atas pembayaran dan kepercayaan Anda.
Thank you for your payment and trust in our service.

www.telkomsel.com



Loket Pembayaran di Bank

Loket Pembayaran di Bank adalah tempat pembayaran yang secara langsung terintegrasi dengan **TELKOMSEL**, sehingga setiap pembayaran saat itu juga langsung masuk ke *database TELKOMSEL*.

Loket Pembayaran di Bank hanya menerima untuk tagihan bulan berjalan saja. Pembayaran tagihan **kartuHALO** dapat dilakukan di bank-bank yang sudah bekerja sama dengan **TELKOMSEL**.

LOKET PEMBAYARAN DI BANK YANG BEKERJASAMA DENGAN TELKOMSEL UNTUK PEMBAYARAN **kartuHALO** SELURUH CHANNEL DELIVERY

NO	BANK	CHANNEL DELIVERY						NO	BANK	CHANNEL DELIVERY					
		T	ATM	AD	KK	PB	MB			T	ATM	AD	KK	PB	MB
1	BNI	√	√	√	√	√	√	26	BPD Nagari	√					
2	Mandiri	√	√	√	√	√	√	27	BPD NTB	√					
3	BRI	√	√	√	√	√	√	28	BPD NTT	√					
4	BTN	√	√	√	√	√	√	29	BPD Kalbar	√					
5	Bukopin	√	√	√	√	√	√	30	BPD Kalsel	√					
6	UOB Buana	√	√	√	√	√	√	31	Bank Sumsel	√				√	√
7	Permata	√	√	√	√	√	√	32	BPD Riau	√					
8	BII	√	√	√	√	√	√	33	Bank Sumut	√					
9	Niaga	√	√	√	√	√	√	34	Bank Papua	√					
10	Mega	√	√	√	√	√	√	35	Bank DKI	√					
11	NISP	√	√	√	√	√	√	36	BPD Aceh	√					
12	Lippobank	√	√	√	√	√	√	37	Bank DIY	√					
13	Danamon	√	√	√	√	√	√	38	Bank Bengkulu	√					
14	Hagabank	√	√	√	√	√	√	39	Bank Mega Syariah	√					
15	Hagakita	√	√	√	√	√	√	40	BCA	√	√	√	√	√	√
16	Panin	√	√	√	√	√	√	41	BPRKS	√					
17	Amex	√	√	√	√	√	√	42	BPD Jatim	√					
18	Citibank	√	√	√	√	√	√	43	Bank Nusa Parahyangan	√					
19	Stand. Chartered Bank	√	√	√	√	√	√	44	HSBC	√			√		
20	Mestika Medan	√	√	√	√	√	√	45	Bank Agroniaga	√					
21	ABN Amro Bank	√	√	√	√	√	√	46	PT. POS	√					
22	BPD Bali	√	√	√	√	√	√	47	Finnet	√					mobile edisi kartu debit (belum implementasi)
23	BPD Sulut	√	√	√	√	√	√	48	XLINK	√			√		
24	BPD Jateng	√	√	√	√	√	√	49	Bank Syariah Mandiri	√					
25	BPD Sulsel	√	√	√	√	√	√	50	Bank Eksekutif	√					√

Keterangan: T = Tunai ATM = Anjungan Tunai Mandiri AD = Auto Debit KK = Kartu Kredit PB = Phone Banking MB = Mobile Banking

Aktifkan layanan **HALOcek** Anda, ketik **HC ON** kirim ke 333 (gratis) atau hubungi 111 dari ponsel Anda



Informasi Biaya Tagihan Berjalan
ketik *888# OK (gratis)



Informasi Biaya Penggunaan Terakhir
ketik *887# OK (gratis)

HAL-HAL LAIN MENYANGKUT PEMBAYARAN DAN INFORMASI BIAYA PENGGUNAAN **kartuHALO**

- Pelanggan disarankan untuk menyimpan seluruh bukti pembayaran.
- Keterlambatan atau kekurangan pembayaran dapat mengakibatkan terblokirnya **kartuHALO** Anda.
- Keluhan mengenai biaya percakapan hanya dapat kami layani sampai dengan 3 (tiga) bulan setelah tanggal aktif pembayaran.
- Biaya percakapan *international roaming* (percakapan yang dilakukan di luar negeri) dapat kami tagihkan dalam beberapa bulan tagihan dengan tanggal percakapan yang mungkin tidak berurutan. Hal ini terjadi karena adanya keterlambatan dalam penerimaan data percakapan dari operator di luar negeri.
- Tidak sampainya **Informasi Biaya Penggunaan **kartuHALO**** ini tidak menghapuskan kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan.

Alamat Area Pelayanan dan **GeraiHALO**

GraPARI JAKARTA UTARA : Ged. Maspion Plaza, Jl. Gunung Sahari Raya Kav. 18, Jakarta 14420 **KELAPA GADING** Ruko Kelapa Gading Blok LA-4 No.11, Jl. Boulevard Raya Jakarta Utara **PLUIT** Ruko Muara Karang Raya No.52 (samping Bank NISP) Pluit, Jakarta 14460 **SUNTER** Ruko Griya Inti Jl. Griya Utama Blok A no. 32 Sunter, Jakarta 14350 **TANJUNG PRIOK** Komp. Ruko Enggano Megah Blok I No.7, Jl. Raya Ponggan, Tanjung Priok, Jakarta 14310 **MANGGA DUA** Komp. Grand Boutique Center Blok D No.4, Jl. Mangga Dua Raya, Jakarta 14430 **TUBAGUS ANGKE** Ruko Permata Kota Blok B-11, Jl. Tubagus Angke, Jakarta 14440

GraPAHI JAKARTA PUSAT : Ged. Alia, Jl. M.I Ridwan Rais No.10-18, Jakarta 10110 **ROXY MAS** Komp. Ruko ITC Roxy Mas Blok D I No. 2 Jl. K.H. Hasyim Ashari, Jakarta 10140 **SARINAH** Food court HALO Sarinah Building Lt. Dasar Jl. MH. Thamrin No.11, Jakarta 10130 **CEMPAKA MAS** ITC Cempaka Mas Mega Grosir Lt.4 Blok D No.297, 308, 310 Jl. Letjen Suprpto, Jakarta 10510 **SENEN** Ruko INKOPAL, Jl. Raya Kramat No. 27T, Senen, Jakarta 10450

GraPAHI JAKARTA BARAT : Mall Taman Anggrek Ground Level Blok C3 No. 34 (Banking Centre), Jl. Letjen S. Parman, Jakarta 11470 **KEDOYA** Kompleks Ruko Arjuna, Jl. Arjuna Utara No. 1A, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta 11520 **SAWAH BESAR** Jl. Sukarjo Wiryopranoto No.3 & 3A, Jakarta 11160 **CENGKARENG** Ruko Mutiara Palembang Blok A2 No.11 Cengkareng, Jakarta 11730 **PURI KEMBANGAN** Pasar Furi Indah Kembangan Blok I No. 21 Jl. Puri Indah Raya Kembangan, Jakarta 11610 **PALMERAH** Jl. Palmerah Barat Raya No. 18 (Depan Pasar Palmerah, Samping Bank BNI), Jakarta Barat

GraPAHI AREA BANTEN : Graha Telekomunikasi Lt. 1, Jl. Raya Serpong Sektor IV BSD, Tangerang 15322 **SERVICE OUTLET CILEGON** Jl. Raya Cilegon No. 20A, Cilegon 42426 **BINTARO** Ruko Victoria Blok AA No 6, Jl. Bintaro Utama Sektor 3A, Tangerang 15225 **CIMONE** Ruko Merdeka Mas Plaza Blok A/5 Jl. Jend. Gatot Subroto Cimone, Tangerang 15114 **SERANG** Jl. Jend. Ahmad Yani No.57 Depan Polres Serang, Serang 42116 **KARAWACI** Ruko Piazza Europe, Jl. Raya Imam Bonjol No. 7 Lippo Karawaci Tangerang, Serang 42116 **DEPOK** Ruko Pusat Perdagangan Anugrah Ciledug Blok E No.53 Jl. HOS Cokroaminoto No.1 Ciledug, Tangerang 15151 **LABUAN** Jl. Perintis Kemerdekaan No.24 C.D Labuan, Pandeglang 42264 **RANGKASBITUNG** Rangkasbitung Plaza Blok A No.2, Rangkasbitung 42314 **PANDEGLANG** Jl. Lapangan Sukarela No.6, Pandeglang 42213 **PAMULANG** Ruko Puri Pamulang Blok A No.3A Jl. Raya Siwangi Pamulang, Tangerang 15416 **CIKUPA** Ruko Belgie Blok B No.6 Cikupa, Tangerang 15710

BATU CEPER Komp. Ruko Arcadia Blok B No. 8, Jl. Raya Daan Mogot, Batu Ceper, Tangerang 15110 **BALARAJA** Ruko Balaraja Center Blok A No. 10 Jl. Raya Balaraja, Banten

GraPAHI JAKARTA SELATAN : Wisma Mulia 2, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 42, Jakarta 12710 **FATMAWATI** Jl. RS Fatmawati No. 58, Jakarta 12420 **KALIBATA** Gedung SuperMall Kalibata Lt. Dasar, Jl. Raya Kalibata, Jakarta 12740 **WARUNG BUNCIK** Jl. Warung Buncik Raya No.38, Jakarta 12740 **SEMANGGI** Mall Plaza Semanggi Lt.2 No.46-47 Jl. Jend. Gatot Subroto, Jakarta 12930 **PONDOK INDAH** Pondok Indah Mall Lt. Dasar No.042 B Jl. Metro Pondok Indah, Jakarta 12310 **MALL AMBASSADOR** Mall Ambassador Lt. 3 No.25 Jl. Prof. Dr. Satrio Kuningan, Jakarta 12940 **CILANDAK** Jl. Raya KKO No.9 Cilandak, Jakarta Selatan

GraPAHI JAKARTA TIMUR : Jl. Pemuda No. 66 Rawamangun, Jakarta 13220 **JATINEGARA** Jl. Jatinegara Barat I Blok BNo.1-2, Jakarta 13310 **CIBUBUR** Ruko Cibubur Point Blok A No. 3A, Jl. Alternatif Cibubur, Bogor 16954 **KALIMALANG** Jl. Raya Kalimalang No.12 Blok E-7 Komp. R:ko Mc. Donald Pondok Bambu, Jakarta 13430 **CJANTUNG** Mall Gijantung Lantai 1 No. 26-27, Jakarta 13770 **PULO GADUNG** Ruko Pulo Gadung Trade Centre Blok I No. 30, Jakarta 13260 **CILUTAN** Jl. Dewi Sartika No. 40 D, Jakarta Timur

GraPAHI AREA BEKASI : Ruko Bekasi Mas Blok D No. 9-11, Jl. A Yani, Bekasi 17141 **SERVICE OUTLET KARAWANG** Ruko Broadway Blok 2 No. 1, Jl. Gatot Mas Raya Karawang 41361 **PONDOK GEDE** Komplek Ruko Plaza Pondok Gede II Blok G No. 25, Jl. Raya Pondok Gede, Bekasi **PURWAKARTA** Jl. Jend. Sudirman No. 34, Purwakarta 41112 **CIKARANG** Jl. Raya Cibarusan No.16 M Desa Pasirsari Kec Cikarang Selatan, Bekasi 17550 **BEKASI TIMUR** Ruko Niaga Kalimas Blok C No.6 Jl. Cempaka Km. 13 (Inspeksi Kalimalang), Bekasi 17510 **CIKAMPEK** Jl. Ahmad Yani No. 10 Cikampek, Karawang 41373 **HARAPAN BARU** Komplek Sentral Niaga II, Jl. Raya Harapan Indah No. 3 (Dpn Pertokoan ALFA Mart), Bekasi Utara

GraPAHI AREA BOGOR : Jl. Raya Pajajaran No. 3 Buranangsiang, Bogor 16143 **BOGOR HARAT** Jl. Dr. Semeru No. 23 D, Bogor Barat **SERVICE OUTLET SUKABUMI** Jl. RE Martadinata No. 71, Sukabumi 43113 **DEPOK** Jl. Margonda Raya 27, Depok 16423 **CINERE** Cinere Mall Lt. 2 No. 9, Bogor 16514 **CIBINONG** Jl. Raya Bogor Km. 44 RT.01/11 Kampung Pos Pabuaran Cibinong, Bogor 16911 **PELABUHAN RATTU** Jl. Siwangi No. 47 Pelabuhan Ratu, Sukabumi 43364 **LEUWILIANG** Jl. Raya Leuwiliang No.5 Rt.01/07 Meksasari Leuwiliang, Bogor 16640 **CICUHUG** Jl. Siwangi Blok 2 No. 89 Cicirug, Sukabumi 42129

No. KartuHALO *kartuHALO Number* 628129899989
No. Account *Account Number* 10468616
Bulan Tagihan *Billing Month* September-2011
Akhir Pembayaran *Due Date* 20-September-2011
Jumlah yang harus Di Bayar *Amount Due* Rp. 662.919

Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Pecakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost	Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Pecakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost
04AGS2011	09:32:03	Jabotabek	+628129948695	Smile SMS	1	125	25AGS2011	13:36:35	Jabotabek	+628161146654	Smile SMS	1	150
04AGS2011	09:45:32	Jabotabek	+6281389997960	Smile SMS	1	125	25AGS2011	14:35:14	Jabotabek	+6281384279959	Smile SMS	1	125
04AGS2011	09:49:24	Jabotabek	+6281389997960	Smile SMS	1	125	25AGS2011	15:53:59	Jabotabek	+6281310959130	Smile SMS	1	125
04AGS2011	10:00:53	Jabotabek	+6281394467511	Smile SMS	1	125	25AGS2011	16:31:30	Jabotabek	+6281316399691	Smile SMS	1	125
06AGS2011	11:31:36	Jabotabek	+6287878214410	Smile SMS	1	150	25AGS2011	16:48:59	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150
07AGS2011	13:19:06	Jabotabek	+628129425298	Smile SMS	1	125	25AGS2011	16:45:09	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	125
08AGS2011	11:16:59	Jabotabek	+622134306044	Smile SMS	1	125	26AGS2011	11:54:30	Jabotabek	+6281316399691	Smile SMS	1	125
08AGS2011	13:01:51	Jabotabek	+628114398999	Smile SMS	1	125	26AGS2011	13:07:38	Jabotabek	+6281316399691	Smile SMS	1	125
09AGS2011	17:33:43	Jabotabek	+6281293294555	Smile SMS	1	125	26AGS2011	17:19:13	Jabotabek	+6281153572	Smile SMS	1	125
09AGS2011	18:36:34	Jabotabek	+628179212602	Smile SMS	1	150	26AGS2011	17:20:59	Jabotabek	+6281153572	Smile SMS	1	125
09AGS2011	18:38:44	Jabotabek	+628179212602	Smile SMS	1	150	26AGS2011	20:37:06	Jabotabek	+6287771777171	Smile SMS	1	150
09AGS2011	14:00:15	Jabotabek	+628121577274	Smile SMS	1	125	26AGS2011	22:17:01	Jabotabek	+62818844084	Smile SMS	1	150
09AGS2011	14:00:22	Jabotabek	+628121577274	Smile SMS	1	125	27AGS2011	13:07:40	Jabotabek	+62816932806	Smile SMS	1	150
09AGS2011	15:29:35	Jabotabek	+628121577274	Smile SMS	1	125	27AGS2011	17:01:23	Jabotabek	+628179179985	Smile SMS	1	150
09AGS2011	17:57:37	Jabotabek	+628179179985	Smile SMS	1	150	27AGS2011	17:48:32	Jabotabek	+628179179985	Smile SMS	1	150
10AGS2011	07:46:40	Jabotabek	+6281218111178	Smile SMS	1	125	28AGS2011	09:35:44	Jabotabek	+6281316166946	Smile SMS	1	125
10AGS2011	08:32:50	Jabotabek	+6281298049803	Smile SMS	1	150	29AGS2011	09:35:45	Jabotabek	+6281316166946	Smile SMS	1	125
10AGS2011	23:33:11	Jabotabek	+628161488182	Smile SMS	1	150	29AGS2011	11:18:35	Jabotabek	+6281310959130	Smile SMS	1	125
10AGS2011	23:33:13	Jabotabek	+628161488182	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:28:23	Bandung	+6287777789707	Smile SMS	1	150
10AGS2011	23:33:14	Jabotabek	+628161488182	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:30:11	Bandung	+628161146654	Smile SMS	1	150
11AGS2011	11:16:04	Jabotabek	+6281110678322	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:30:12	Bandung	+628161146654	Smile SMS	1	150
11AGS2011	11:17:38	Jabotabek	+628110678322	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:30:38	Bandung	+6281322255372	Smile SMS	1	125
11AGS2011	17:20:42	Jabotabek	+6281310959130	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:31:54	Bandung	+628161086200	Smile SMS	1	150
11AGS2011	18:12:16	Jabotabek	+6281310959130	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:32:38	Bandung	+62816613027	Smile SMS	1	150
14AGS2011	11:42:10	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:32:58	Bandung	+628129196246	Smile SMS	1	125
14AGS2011	11:42:13	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:33:31	Bandung	+62811159317	Smile SMS	1	125
14AGS2011	13:26:13	Jabotabek	+6281293294555	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:33:57	Bandung	+6283895175923	Smile SMS	1	150
14AGS2011	15:20:47	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:34:15	Bandung	+6281387600090	Smile SMS	1	125
14AGS2011	15:25:54	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:34:58	Bandung	+628176589580	Smile SMS	1	125
15AGS2011	09:12:14	Jabotabek	+628112300023	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:35:25	Bandung	+628131585877	Smile SMS	1	125
15AGS2011	09:44:10	Jabotabek	+628129345954	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:35:47	Bandung	+628136362020	Smile SMS	1	125
15AGS2011	09:44:20	Jabotabek	+628129345954	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:36:10	Bandung	+6285693381934	Smile SMS	1	150
15AGS2011	10:15:44	Jabotabek	+6281317830176	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:36:53	Bandung	+62811153672	Smile SMS	1	125
15AGS2011	10:15:47	Jabotabek	+6281317830176	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:37:38	Bandung	+628198541135	Smile SMS	1	125
15AGS2011	10:17:36	Jabotabek	+6285691820828	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:38:17	Bandung	+628121359338	Smile SMS	1	125
15AGS2011	10:18:41	Jabotabek	+6285881207366	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:38:35	Bandung	+62811755544	Smile SMS	1	125
15AGS2011	11:59:00	Jabotabek	+6281308183422	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:39:16	Bandung	+62816827381	Smile SMS	1	125
15AGS2011	16:09:48	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:42:34	Bandung	+62811949175	Smile SMS	1	150
15AGS2011	16:11:38	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:43:26	Bandung	+62816822425	Smile SMS	1	150
15AGS2011	17:18:08	Jabotabek	+6281293294555	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:44:27	Bandung	+62816700890	Smile SMS	1	150
15AGS2011	18:01:00	Jabotabek	+62811146966	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:45:30	Bandung	+62811100320	Smile SMS	1	125
15AGS2011	18:19:19	Jabotabek	+628129345954	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:46:30	Bandung	+6281322117717	Smile SMS	1	125
15AGS2011	18:30:15	Jabotabek	+628129345954	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:46:59	Bandung	+628129947879	Smile SMS	1	125
15AGS2011	18:51:00	Jabotabek	+6281389319717	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:47:38	Bandung	+62811345231	Smile SMS	1	125
15AGS2011	20:46:37	Jabotabek	+62811146966	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:48:32	Bandung	+6281349768228	Smile SMS	1	125
16AGS2011	12:07:39	Jabotabek	+6281389319717	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:49:32	Bandung	+62811909036	Smile SMS	1	125
16AGS2011	12:36:43	Jabotabek	+628195854397	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:50:13	Bandung	+62811845717	Smile SMS	1	125
16AGS2011	13:36:55	Jabotabek	+6281317830176	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	10:50:13	Bandung	+6281332445827	Smile SMS	1	125
16AGS2011	16:06:42	Jabotabek	+62818677677	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:50:54	Bandung	+62816820206	Smile SMS	1	125
17AGS2011	15:21:45	Jabotabek	+62811152812	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:52:49	Bandung	+62811339900	Smile SMS	1	125
17AGS2011	15:21:47	Jabotabek	+62811152812	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:53:35	Bandung	+62817111965	Smile SMS	1	125
17AGS2011	15:21:49	Jabotabek	+62811152812	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:54:01	Bandung	+62816902211	Smile SMS	1	150
17AGS2011	15:45:33	Jabotabek	+62811152812	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	10:57:04	Bandung	+6287777789707	Smile SMS	1	150
17AGS2011	15:50:16	Jabotabek	+62811152812	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	11:59:27	Bandung	+628567843397	Smile SMS	1	150
18AGS2011	09:34:25	Jabotabek	+6281317906151	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	11:59:56	Bandung	+62811189578	Smile SMS	1	125
18AGS2011	10:20:34	Jabotabek	+628129345954	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:00:21	Bandung	+6281537479753	Smile SMS	1	150
18AGS2011	14:07:11	Jabotabek	+6281394467511	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	12:02:28	Bandung	+628164810760	Smile SMS	1	150
18AGS2011	17:54:40	Jabotabek	+62811146966	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	12:02:47	Bandung	+62816775543	Smile SMS	1	150
19AGS2011	09:04:23	Jabotabek	+6281317830176	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	12:04:33	Bandung	+6281583699373	Smile SMS	1	150
19AGS2011	09:07:37	Jabotabek	+6281317830176	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	12:04:38	Bandung	+62811359393	Smile SMS	1	125
19AGS2011	10:23:50	Jabotabek	+6281310959130	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:05:15	Bandung	+6281388531396	Smile SMS	1	125
19AGS2011	10:39:37	Jabotabek	+6281513301443	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:07:21	Bandung	+62811885801	Smile SMS	1	125
19AGS2011	11:16:28	Jabotabek	+6281513301443	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:08:52	Bandung	+62812933554	Smile SMS	1	150
19AGS2011	16:39:06	Jabotabek	+628134306044	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:09:08	Bandung	+6281608353569	Smile SMS	1	125
19AGS2011	20:31:20	Jabotabek	+6281513301443	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:10:24	Bandung	+62812933554	Smile SMS	1	150
19AGS2011	20:32:14	Jabotabek	+6281513301443	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:11:45	Bandung	+6281380399393	Smile SMS	1	125
19AGS2011	21:07:25	Jabotabek	+62811949698	Smile SMS	1	125	01SEPT2011	12:11:45	Bandung	+628129933402	Smile SMS	1	125
19AGS2011	21:19:43	Jabotabek	+628179212602	Smile SMS	1	150	01SEPT2011	12:12:00	Bandung	+628174922106	Smile SMS	1	125
21AGS2011	10:34:12	Jabotabek	+6281293294555	Smile SMS	1	125	02SEPT2011	10:56:40	Bandung	+62816922425	Smile SMS	1	150
21AGS2011	10:55:05	Jabotabek	+6281293294555	Smile SMS	1	125	02SEPT2011	11:54:40	Bandung	+6281394250601	Smile SMS	1	125
21AGS2011	11:44:13	Jabotabek	+62811805202	Smile SMS	1	125	05SEPT2011	09:08:58	Jabotabek	+6281394250601	Smile SMS	1	125
21AGS2011	11:50:10	Jabotabek	+6285881207366	Smile SMS	1	150	05SEPT2011	17:47:15	Jabotabek	+6281310959130	Smile SMS	1	125
22AGS2011	09:25:10	Jabotabek	+628161838913	Smile SMS	1	150	05SEPT2011	17:47:15	Jabotabek	+6285921588898	Smile SMS	1	150
22AGS2011	09:29:52	Jabotabek	+628129977925	Smile SMS	1	125	05SEPT2011	17:47:15	Jabotabek	+6287887811211	Smile SMS	1	150
22AGS2011	10:42:58	Jabotabek	+6281321422331	Smile SMS	1	125	05SEPT2011	17:48:40	Jabotabek	+6287887811211	Smile SMS	1	150
22AGS2011	10:52:17	Jabotabek	+628179212602	Smile SMS	1	150	06AGS2011	00:06:07	VAS Opera Mobile	Rppera10k	operat10k	1	10.00
22AGS2011	10:56:27	Jabotabek	+628179212602	Smile SMS	1	150	13AGS2011	00:06:07	VAS Opera Mobile	Rppera10k	operat10k	1	10.00
22AGS2011	10:58:49	Jabotabek	+628179212602	Smile SMS	1	150	20AGS2011	00:06:08	VAS Opera Mobile	Rppera10k	operat10k	1	10.00
22AGS2011													

No. KartuHALO kartuHALO Number **628129899989**
 No. Account Account Number **10468616**
 Bulan Tagihan Billing Month **September-2011**
 Akhir Pembayaran Due Date **20-September-2011**
 Jumlah yang harus Di Bayar Amount Due **Rp. 662.919**

Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost	Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp.) Cost
08AGS2011	11:22:30	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:32	433	16AGS2011	20:26:13	Jabotabek	+62811152912	Jabotabek	00:01:04	867
08AGS2011	12:16:25	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:45	650	16AGS2011	23:38:20	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:15	217
08AGS2011	13:19:02	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:11	217	17AGS2011	08:34:36	Jabotabek	+628161809597	Jabotabek	00:00:22	500
08AGS2011	14:33:31	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:07	217	17AGS2011	08:39:09	Jabotabek	+628161809597	Jabotabek	00:00:11	250
08AGS2011	17:21:03	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:29	433	17AGS2011	13:41:13	Jabotabek	+6281213965215	Jabotabek	00:00:28	433
08AGS2011	18:48:05	Jabotabek	+6281318886789	Jabotabek	00:02:57	1.950	17AGS2011	14:48:17	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:55	650
08AGS2011	19:23:05	Jabotabek	+62217942712	Jabotabek	00:00:24	433	17AGS2011	16:15:52	Jabotabek	+6281213965215	Jabotabek	00:00:13	217
08AGS2011	19:57:43	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217	17AGS2011	19:29:53	Jabotabek	+6281213965215	Jabotabek	00:00:15	217
09AGS2011	09:44:22	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:01:08	967	17AGS2011	22:18:34	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:17	217
09AGS2011	09:56:06	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:00:27	433	17AGS2011	22:38:06	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:15	217
09AGS2011	12:43:50	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	18AGS2011	09:27:29	Jabotabek	+62811945507	Jabotabek	00:02:43	650
09AGS2011	14:22:33	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217	18AGS2011	09:34:47	Jabotabek	+62811929222	Jabotabek	00:01:14	867
09AGS2011	14:33:05	Jabotabek	+62818869454	Jabotabek	00:03:07	2.500	18AGS2011	09:51:47	Jabotabek	+6281321422331	Dandang	00:01:07	1.063
09AGS2011	14:37:02	Jabotabek	+628118111178	Yasalmaleya	00:01:11	813	18AGS2011	10:20:41	Jabotabek	+6281321422331	Dandang	00:00:17	425
09AGS2011	15:43:36	Jabotabek	+628121898819	Jabotabek	00:00:27	433	18AGS2011	13:55:12	Jabotabek	+628128660095	Jabotabek	00:00:11	217
09AGS2011	16:26:17	Jabotabek	+628129614573	Jabotabek	00:00:34	433	18AGS2011	13:55:50	Jabotabek	+628128660095	Jabotabek	00:01:18	867
09AGS2011	18:22:32	Jabotabek	+6281281146654	Jabotabek	00:00:36	500	18AGS2011	14:19:07	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:26	433
09AGS2011	19:31:31	Jabotabek	+62811929222	Jabotabek	00:00:41	650	18AGS2011	14:23:03	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:14	217
09AGS2011	20:35:27	Jabotabek	+6281513684842	Jabotabek	00:06:00	4.500	18AGS2011	15:48:36	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:13	217
09AGS2011	21:27:53	Jabotabek	+628125177274	Yogyakarta	00:08:02	5.100	18AGS2011	16:59:40	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217
10AGS2011	08:30:59	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:00:37	433	18AGS2011	17:16:39	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:53	1.300
10AGS2011	09:30:49	Jabotabek	+6281315887999	Jabotabek	00:00:54	650	18AGS2011	17:42:36	Jabotabek	+628128660095	Jabotabek	00:00:26	433
10AGS2011	09:41:34	Jabotabek	+62811655011	Medan	00:00:52	850	18AGS2011	18:16:58	Jabotabek	+62811655011	Medan	00:00:11	217
10AGS2011	12:19:35	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:19	867	18AGS2011	19:53:47	Jabotabek	+62217942712	Jabotabek	00:00:53	650
10AGS2011	12:21:39	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:06	217	18AGS2011	20:10:54	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217
10AGS2011	12:22:04	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:11	217	18AGS2011	20:23:42	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:39	1.063
10AGS2011	12:27:49	Jabotabek	+62855102819	Jabotabek	00:00:18	6.000	18AGS2011	20:37:47	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:01	1.063
10AGS2011	12:52:26	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217	19AGS2011	08:47:53	Jabotabek	+628139447511	Dandang	00:01:01	1.063
10AGS2011	14:30:48	Jabotabek	+62811439899	Manado	00:00:44	638	19AGS2011	08:53:33	Jabotabek	+6281288226853	Jabotabek	00:02:04	1.517
10AGS2011	14:35:33	Jabotabek	+62811439899	Manado	00:00:36	638	19AGS2011	09:57:58	Jabotabek	+62811929222	Jabotabek	00:02:48	1.950
10AGS2011	15:24:43	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:56	1.300	19AGS2011	10:17:00	Jabotabek	+6281288226853	Jabotabek	00:00:02	217
10AGS2011	15:24:43	Jabotabek	+6281513684842	Jabotabek	00:01:43	1.500	19AGS2011	10:18:02	Jabotabek	+6281288226853	Jabotabek	00:00:52	650
10AGS2011	15:32:23	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:44	650	19AGS2011	10:19:14	Jabotabek	+6281288226853	Jabotabek	00:00:46	650
10AGS2011	15:38:33	Jabotabek	+6281585205999	Jabotabek	00:02:36	2.000	19AGS2011	10:34:26	Jabotabek	+6281288226853	Jabotabek	00:01:27	1.003
10AGS2011	15:41:56	Jabotabek	+6281808051961	Jabotabek	00:01:22	1.250	19AGS2011	11:33:02	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:03	217
10AGS2011	16:02:15	Jabotabek	+6281281291503	Jabotabek	00:03:45	2.600	19AGS2011	13:37:49	Jabotabek	+6281288226853	Jabotabek	00:00:12	217
10AGS2011	19:02:41	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:35	1.003	19AGS2011	13:40:31	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:06	217
10AGS2011	19:11:35	Jabotabek	+62811439899	Manado	00:01:10	1.063	19AGS2011	16:32:04	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:20	867
10AGS2011	19:54:17	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:17	433	19AGS2011	17:08:46	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:16	217
10AGS2011	20:08:19	Jabotabek	+628118108941	Jabotabek	00:05:11	3.467	19AGS2011	17:54:33	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:17	217
10AGS2011	20:14:34	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:02:19	1.517	19AGS2011	18:26:00	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:01:12	867
10AGS2011	20:36:43	Jabotabek	+628179179985	Jabotabek	00:01:09	1.000	19AGS2011	20:07:32	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217
11AGS2011	09:21:06	Jabotabek	+6281298048603	Jabotabek	00:00:20	217	19AGS2011	20:22:53	Jabotabek	+62811945507	Jabotabek	00:01:13	867
11AGS2011	10:44:25	Jabotabek	+6285610805283	Jabotabek	00:01:48	1.500	19AGS2011	20:32:26	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:47	650
11AGS2011	11:14:18	Jabotabek	+628128660095	Jabotabek	00:00:49	650	19AGS2011	20:35:14	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:47	650
11AGS2011	13:31:31	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:01:04	967	19AGS2011	20:50:42	Jabotabek	+6281317906151	Jabotabek	00:00:47	650
11AGS2011	17:21:20	Jabotabek	+628121122077	Jabotabek	00:02:50	1.950	19AGS2011	20:55:44	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:43	650
11AGS2011	17:39:32	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:35	433	20AGS2011	10:54:10	Jabotabek	+628568820218	Jabotabek	00:03:55	3.000
11AGS2011	21:15:16	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:09	867	20AGS2011	18:04:48	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:13:28	8.883
11AGS2011	21:23:09	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:00:19	217	21AGS2011	10:10:35	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:30	217
12AGS2011	11:47:35	Jabotabek	+622198049073	Jabotabek	00:01:47	1.300	21AGS2011	16:50:31	Jabotabek	+628179179985	Jabotabek	00:01:22	1.063
12AGS2011	12:44:47	Jabotabek	+62813108941	Jabotabek	00:00:17	750	21AGS2011	18:00:31	Jabotabek	+628179179985	Jabotabek	00:01:20	1.000
12AGS2011	12:48:49	Jabotabek	+62215731873	Jabotabek	00:00:25	433	21AGS2011	18:31:26	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:04	217
12AGS2011	12:50:16	Jabotabek	+62215731873	Jabotabek	00:01:13	867	21AGS2011	18:45:55	Jabotabek	+628179179985	Jabotabek	00:00:09	250
12AGS2011	14:12:14	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:00:32	433	21AGS2011	19:06:07	Jabotabek	+628179179985	Jabotabek	00:00:19	250
12AGS2011	15:11:41	Jabotabek	+62816791913	Jabotabek	00:02:24	2.000	21AGS2011	19:12:35	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:54	650
12AGS2011	15:46:48	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:11	217	21AGS2011	21:05:14	Jabotabek	+622198049073	Jabotabek	00:00:03	217
13AGS2011	13:33:52	Kerawang	+62217942712	Jabotabek	00:00:41	900	22AGS2011	09:59:58	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:00:17	217
13AGS2011	16:11:51	Jabotabek	+6281611397637	Jabotabek	00:05:41	4.500	22AGS2011	10:06:51	Jabotabek	+628129254260	Jabotabek	00:04:31	3.033
14AGS2011	08:34:44	Jabotabek	+6281310595130	Jabotabek	00:01:27	1.003	22AGS2011	10:12:14	Jabotabek	+6281321422331	Dandang	00:00:14	217
14AGS2011	13:09:00	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:11	217	22AGS2011	10:40:12	Jabotabek	+628121989819	Jabotabek	00:00:45	650
14AGS2011	13:10:07	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:18	217	22AGS2011	10:44:09	Jabotabek	+628129240685	Jabotabek	00:00:28	433
14AGS2011	16:37:19	Jabotabek	+62811814173	Jabotabek	00:01:16	867	22AGS2011	10:49:31	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:11	217
14AGS2011	17:16:23	Jabotabek	+6281511007762	Jabotabek	00:03:27	2.500	22AGS2011	10:59:12	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:37	433
14AGS2011	17:21:24	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:17	433	22AGS2011	11:19:57	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217
14AGS2011	19:11:13	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:18	217	22AGS2011	11:48:16	Jabotabek	+6281191199	Jabotabek	00:02:01	1.517
14AGS2011	19:12:14	Jabotabek	0217506750	Jabotabek	00:00:41	1.300	22AGS2011	13:05:17	Jabotabek	+6281283294555	Jabotabek	00:00:05	217
14AGS2011	19:14:29	Jabotabek	0217506750	Jabotabek	00:00:52	433	22AGS2011	13:07:53	Jabotabek	+6281191199	Jabotabek	00:00:59	650
14AGS2011	19:15:42	Jabotabek	02175921049	Jabotabek	00:00:40	650	22AGS2011	13:18:53	Jabotabek	+62816114654	Jabotabek	00:00:32	500
14AGS2011	19:46:11	Jabotabek	02175921049	Jabotabek	00:03:16	2.167	22AGS2011	14:04:14	Jabotabek	+6281283294555	J		

