

ANALISA YURIDIS AKIBAT KEBIJAKAN PT. TELKOMSEL YANG BERUBAH-UBAH ATAS PRODUK YANG DIJUALNYA MENURUT KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bernard Rommer Tambunan, Besty Habeahan, Debora

Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen

bestyhabeahan@uhn.ac.id

Abstrak

Di Indonesia salah satu operator internet dan komunikasi terbesar adalah PT. Telkomsel. Anak perusahaan dari PT. Telkom ini memiliki omset 1,3 triliun rupiah dalam setahun untuk penjualan produknya. Namun hal itu bukanlah suatu kelebihan dan kehebatan Telkomsel semata. Salah kasus yang sampai ke pengadilan akibat dari kerugian yang dialami oleh salah seorang pelanggannya, karena tidak terima akan kebijakan dari Telkomsel yang berubah-ubah sehingga membuat salah seorang pelanggan dari Telkomsel ini merasa mengalami kerugian dan menyelesaikan masalahnya melalui jalur hukum. Bagaimanakah Telkomsel menanggapi dan menyelesaikan masalah ini, dan bagaimana tanggungjawab Telkomsel terhadap keluhan dari para pelanggannya tersebut. Metode Penelitian Hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Hukum Yuridis Normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelusuri atau menelaah dan menganalisis bahan pustaka atau bahan dokumen siap pakai sebagai kajiannya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu, bahwa Telkomsel harus mengganti segala kerugian yang diderita konsumennya sebagai akibat dari kesalahan Telkomsel tersebut, selain membayar biaya perkara. Dalam hal ini Telkomsel melanggar Pasal 1320 dan Pasal 1328 KUH Perdata dan Pasal 18 ayat huruf (a) UUPK.

Kata kunci : Tanggung jawab, kerugian, klausula baku, cermat dan teliti.

Abstract

In Indonesia, one of the largest internet and communication operators is PT. Telkomsel. Subsidiary of PT. Telkom has a turnover of 1.3 trillion rupiah in a year for sales of its products. Behind the great name of its name in the telecommunications sector in Indonesia, there are still short comings and problems that this company must face. One of the cases that came to court was due to a loss suffered by one of his customers, because he did not accept Telkomsel's changing policies so that one of Telkomsel's customers felt that he had suffered a loss and resolved his problem through legal channels. How does Telkomsel respond and resolve this problem, and how is Telkomsel responsible for complaints from its customers. The legal research method used in this research is a type of juridical normative research, namely research conducted by tracing or examining and analyzing library materials or ready-to-use document materials as a study. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that Telkomsel must replace all losses suffered by its consumers as a result of Telkomsel's mistakes, in addition to paying court fees. In this case Telkomsel violates Article 1320 and Article 1328 of the Civil Code and Article 18 paragraph (1) letter (a) of the Company Law.

Keywords: Responsibility, losses, standard clauses, careful and thorough.

Pendahuluan

Dalam melaksanakan usaha penjualan produk-produknya, Telkomsel selalu mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berubah-ubah dan sangat berat sebelah (sepihak), sehingga para konsumen/pelanggan banyak yang merasa dirugikan. Adalah seorang pelanggan/konsumen yang bernama : Agam Iskранаen Sandan, SH., salah seorang dari sekian banyak pelanggan/konsumen dari Telkomsel, yang merasa dirugikan oleh Telkomsel di dalam pembelian produknya yang bernama "Hallo Fit My Plan 150 k", yaitu suatu produk Telkomsel untuk pelanggan atau konsumen kartu Hallo Pasca Bayar. Agam Iskранаen Sandan, SH. merasa dirugikan karena setelah membeli produk tersebut dan mengaktifkannya, tiba-tiba saja Telkomsel mengeluarkan kebijakan atas produk yang sama bahwa produk tersebut sudah tidak ada lagi dijual di pasaran dan sudah dihentikan produksinya, dan Telkomsel juga memberi alasan bahwa tidak berlakunya lagi produk yang dimaksud adalah karena sudah ada produk penggantinya yang lebih menguntungkan konsumen/pelanggan namun baru akan dipasarkan satu tahun ke depan.

Dan untuk mengakomodir keluhan/permasalahan kerugian dari konsumen yang bernama : Agam Iskранаen Sandan, SH., ini maka pihak Telkomsel mengundangnya ke Kantor Telkomsel untuk dapat menyelesaikan permasalahannya tersebut. Namun bukannya mendapat penyelesaian permasalahan begitu konsumen telah sampai di Kantor Telkomsel, bukannya jalan keluar atau ganti kerugian yang diterima, konsumen malah dikuliahi atau dicekoki mengenai tata-cara penjualan produk dan kebijakan-kebijakan dari Telkomsel. Karena tidak mendapat pelayanan seperti yang diharapkan maka selanjutnya konsumen melanjutkan untuk menyelesaikan permasalahannya ini lewat jalur hukum.

Mengakomodir keluhan/permasalahan kerugian dari konsumen yang bernama : Agam Iskранаen Sandan, SH., ini maka pihak Telkomsel mengundangnya ke Kantor Telkomsel untuk dapat menyelesaikan permasalahannya tersebut. Namun bukannya mendapat penyelesaian permasalahan begitu konsumen telah sampai di Kantor Telkomsel, bukannya jalan keluar atau ganti kerugian yang diterima, konsumen malah dikuliahi atau dicekoki mengenai tata-cara penjualan produk dan kebijakan-kebijakan dari Telkomsel. Karena tidak mendapat pelayanan seperti yang diharapkan maka selanjutnya konsumen melanjutkan untuk menyelesaikan permasalahannya ini lewat jalur hukum.

Suatu kasus yang melibatkan satu perusahaan besar yang bergerak di bidang pertelekomunikasian dengan seorang penduduk warga kota Medan yang merasa dirugikan oleh pihak Telkomsel karena mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berubah-ubah dalam menjual produk-produknya tanpa disosialisasikan terlebih dahulu ataupun persetujuan dari masyarakat pelanggannya/ konsumen.

Tinjauan Pustaka

Hartono Suprpto, memberikan rumusan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang lain itu saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal."¹ M. Yahya Harahap,² memberikan pengertian perjanjian atau verbintennis mengandung suatu pengertian suatu hubungan hukum kekayaan atau harta benda antara dua orang atau lebih yang memberi kekuatan hukum pada satu pihak

¹ Hartono Suprpto, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, 1999, hal 12

² M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung, 2002, hal 6.

untuk memperoleh potensi dan sekaligus mewajibkan pihak lain untuk menaikkan prestasi.“

Suatu perjanjian untuk dapat memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Adapun untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu: Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; Cakap untuk membuat suatu perjanjian; Mengenai suatu hal tertentu; Suatu sebab yang halal. Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu³. Dalam hal ini harus dibedakan antara syarat subyektif dengan syarat obyektif. Dalam hal syarat obyektif, apabila syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum adalah gagal. Dengan demikian, maka tidak ada dasar untuk saling menuntut di depan hakim. Sedangkan, apabila syarat subyektif tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut bukanlah batal demi hukum, melainkan salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta agar perjanjian tersebut dibatalkan.

Keberadaan perjanjian baku yang dilandasi atas kebutuhan bisnis dan juga berorientasi pada efektivitas serta efisiensi yang menghendaki segala sesuatunya serba cepat dan praktis, maka perjanjian baku biasanya dibuat pelaku usaha untuk lebih mempermudah proses kesepakatan dengan konsumen. Berbagai jenis dan bentuk perjanjian seperti Perjanjian Kontrak kerjasama, Perjanjian Penitipan, Perjanjian Kredit bahkan Perjanjian Jaminan juga menggunakan perjanjian baku dalam rumusannya. Hal inilah dikemudian hari menghasilkan berbagai jenis perjanjian yang disesuaikan dengan maksud dan kegunaan serta peristiwa hukum yang di laksanakan. Pada umumnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak menggunakan asas kebebasan berkontrak, dimana para pihak bebas dalam menentukan isi dan bentuk daripada perjanjian sesuai dengan yang mereka kehendaki.

Perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur patokan dan pedoman bagi konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha, yang menjadi standar adalah seperti model, rumusan dan ukuran.⁴ Pada umumnya perjanjian baku itu sudah tercetak secara global dan sudah menyatu dengan kemasan yang akan dijual. Dan perjanjian baku yang dibuat dan dikonsep secara sepihak oleh pelaku usaha tersebut tanpa meminta persetujuan dari pihak konsumen. Perjanjian baku yang ada saat ini sudah dalam bentuk tulisan dan sudah menyatu dengan barang kemasan yang akan dijual dan konsumen tidak diberi kesempatan atau hak untuk merubah isi daripada perjanjian baku atau klausula baku itu. Dalam hal ini pihak konsumen tidak diberikan pilihan dalam membeli barang itu. Konsumen hanya diberi penawaran “if you agree take it, if you don’t go away”, yang berarti jika “anda setuju silahkan ambil, jika tidak silahkan pergi”, atau dalam istilah yang lebih modern pada saat ini “take it or leave it.”⁵

Fungsi dari pada perjanjian baku atau klausula baku dalam hal ini tidak terlalu banyak berpihak kepada konsumen, karena sipembuat dan yang membuat konsep perjanjian baku itu adalah pelaku usaha. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata: “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya

³ Salim HS, 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 161.

⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perdagangan*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992, hal. 2

⁵ G.H.Treitel, *”The Law of Contract 9th Edition”*,(London:Sweet&Maxwell,ltd 1995), hal. 196.

terhadap satu orang lain atau lebih”. Perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Secara normatif, pencantuman klausula baku dapat muncul dalam bentuk dokumen atau perjanjian. Keberadaan perjanjian baku dilatarbelakangi antara lain perkembangan masyarakat modern, dan keadaan sosial ekonomi. Tujuan semula diadakannya perjanjian baku yakni alasan efisiensi dan praktis. Menurut hukum yang dimaksud klausula baku itu adalah; “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Kebebasan berkontrak atau “*freedom of contract*” harus dibatasi bekerjanya agar kontrak yang dibuat berlandaskan asas itu tidak sampai merupakan perjanjian yang berat sebelah atau timpang. Ada beberapa pembatasan yang diberikan oleh pasal-pasal KUHPerdata terhadap asas ini, yang membuat asas ini merupakan asas yang tidak terbatas, antara lain Pasal 1320 ayat (1); ayat (2); dan ayat (4), Pasal 1332, Pasal 1337 dan Pasal 1338 ayat (3). Pasal 1320 ayat (1) tersebut memberikan petunjuk bahwa hukum perjanjian dikuasai oleh “asas konsensualisme” dan dibatasi oleh asas ini. Pasal ini juga mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi kontrak dibatasi oleh sepihak pihak lainnya. Dari Pasal 1320 ayat (2) dapat disimpulkan bahwa kebebasan orang untuk membuat perjanjian dibatasi oleh kecakapannya untuk membuat kontrak.

Kedudukan klausula baku dalam hukum perjanjian di Indonesia dapat ditelusuri dari dasar hukum yang mengatur terkait dengan klausula baku tersebut, serta penggunaan klausula baku dalam hubungan keperdataan yang dilakukan oleh para pihak. Mengenai kedudukan klausula baku dapat dilihat dari aturan hukum yang mengaturnya serta beberapa contoh perjanjian yang menggunakan klausula baku.

Aturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait dengan klausula baku yang biasanya digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian, dalam hal ini dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut ketentuan yang diatur dalam KUHPerdata mengenai pihak-pihak yang terdapat dalam perjanjian diatur secara sporadik di dalam ketentuan Pasal 1315, 1317, 1318, 1340 KUHPerdata antara lain: Para pihak yang mengadakan perjanjian itu sendiri, Para ahli waris mereka dan mereka yang mendapat hak dari padanya. Pihak ketiga. Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUHPerdata maka dapat diketahui bahwa jual beli termasuk di dalam Perjanjian, sehingga syarat-syarat suatu jual beli juga haruslah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata yaitu dengan adanya kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan, adanya suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Jika syarat mengenai kesepakatan dan kecakapan (syarat subyektif) tidak dipenuhi, maka suatu perjanjian jual beli dapat dibatalkan, maksudnya perjanjian tetap ada sampai adanya keputusan dari hakim. Sedangkan jika syarat mengenai suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal (syarat obyektif) tidak dipenuhi, maka suatu perjanjian jual beli adalah menjadi batal demi hukum maksudnya sejak awal dianggap tidak ada perjanjian jual beli tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut: Bagaimana tanggung-jawab PT. Telkomsel atas penjualan produk Pasca bayar Hallo Fit My Plan 150 k yang telah dibeli oleh konsumen/pelanggan dan telah diaktifkan namun dinyatakan tidak berlaku lagi oleh pihak Telkomsel, yang mengakibatkan kerugian di pihak konsumen/pelanggan akibat dari kebijakan tersebut dan bagaimana kedudukan Perjanjian Baku dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Telkomsel atas produk Pasca bayar Hallo Fit My Plan 150 k yang dijual dan telah sempat dibeli oleh konsumen/pelanggan dan telah diaktifkan

namun dinyatakan tidak berlaku lagi oleh Telkomsel menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Metode

Sesuai dengan jenis penelitian yang bersifat yuridis normative, maka pendekatan yang dilakukan adalah Pendekatan Kasus. Metode Penelitian ini dilakukan dengan memberikan analisis yuridis mengenai tanggungjawab para pihak dalam perjanjian baku/klausula baku berdasarkan KUH Perdata. Pendekatan Perundang-undangan, Metode ini dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan lalu membandingkannya dengan KUH Perdata yang mengatur tentang Perjanjian baku, kontrak dan perikatan begitu juga dengan UUPK yang membahas tentang klausula baku. Dalam penelitian menggunakan metode penelitian yang bersifat yuridis normative, maka sumber hukum yang digunakan adalah data sekunder yaitu dengan melakukan penelitian pustaka kemudian mengkaji bahan-bahan hukum yang telah diperoleh. Bahan-bahan hukum tersebut meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang berarti mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari Perundang-undangan, Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan atas bahan hukum primer dan dapat membantu dalam proses penelitian yaitu berupa buku-buku literatur yang terkait, laporan penelitian terkait, jurnal-jurnal hukum yang terkait, pendapat para ahli, tulisan-tulisan hukum, sumber dari internet yang relevan. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yakni kamus hukum serta hal-hal yang bisa memberikan petunjuk yang erat hubungannya dengan masalah yang diteliti. Analisa data yang digunakan yaitu analisa data yuridis deskriptif yaitu dengan melihat kenyataan-kenyataan yang ada dan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini dan telah diatur dengan baik dan sistematis sehingga akhirnya dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang diangkat

Pembahasan Dan Hasil

Kronologis kejadian ataupun Putusan Kasasi Mahkamah Agung yang menceritakan sejak awal kejadian sampai pada Majelis Hakim mengeluarkan putusan yang berkekuatan hukum dengan menyatakan bahwa PT. Telkomsel bersalah dalam mengeluarkan kebijakan/peraturan atas penjualan produk paket Telkomsel yang akibat daripada kebijakan tersebut seorang pelanggan yang bernama Agam Iskranan Sandan, SH., merasa mengalami kerugian; dan Majelis Hakim juga menghukum Telkomsel untuk memberikan/mengembalikan paket yang pernah dibeli oleh pelanggan tersebut terakhir kalinya dan juga Telkomsel dihukum untuk membayar biaya persidangan Kasasi M.A. yang dilaporkannya sendiri dan akhirnya kalah dalam persidangan tersebut.

Secara kasat mata dengan membaca hasil putusan kasasi M.A. tersebut kita melihat adanya tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pihak Telkomsel kepada para pelanggannya yang telah membeli produk paket dari Telkomsel baik itu yang pra bayar maupun yang pasca bayar. Dengan bertopengkan peningkatan kualitas pelayanan ataupun perbaikan jaringan dalam skala nasional maupun menjanjikan akan menjual produk yang lebih baik dan lebih berkualitas dari produk sebelumnya, maka pihak Telkomsel selalu saja mengeluarkan peraturan-peraturan ataupun klausula-klausula secara sepihak tanpa mau berkonsultasi dengan para pelanggannya. Kebijakan-kebijakan ataupun klausula-klausula yang dibuat jelas demi keuntungan (sepihak) perusahaan tersebut, tanpa memikirkan apakah pelanggan setuju atau tidak dengan kebijakan tadi. Bahkan bila ada di

antara pelanggan yang merasa keberatan/komplain terhadap kebijakan itu, maka pihak perusahaan seakan-akan berlaku ramah akan memfasilitasi pertemuan antara pengurus perusahaan dengan pelanggan yang merasa keberatan tadi, namun alih-alih menyelesaikan masalah pihak perusahaan itu malah hanya menerangkan kebijakan tersebut kepada pelanggan tadi bukannya menerima dan melayani keluhan para pelanggan yang keberatan tadi. Sehingga para pelanggan banyak yang pesimis dan menempuh jalur hukum untuk menyelesaikan masalahnya.

Kasus ini di mata hukum dipandang dari sisi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka sudah jelas bahwa PT. Telkomsel dalam hal ini telah salah dan melanggar Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian dan juga Pasal 1338 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam artian bahwa Telkomsel telah membuat kebijakan yang berubah-ubah di dalam memasarkan suatu produk tanpa disosialisasikan terlebih dahulu dan juga tanpa adanya persetujuan dari pihak pelanggan/konsumen. Dalam hal ini Telkomsel dikenakan sanksi diharuskan mengembalikan kerugian konsumen dan juga harus membayar biaya perkara. Inilah yang menjadi tanggung jawab Telkomsel di dalam menebus kesalahannya terhadap pelanggan/konsumen yang mengalami kerugian karena menggunakan produk Telkomsel akibat dari berubah-ubahnya kebijakan atas produk yang dijual dan juga mengelola usahanya agar lebih dicintai dan disukai masyarakat pelanggan ataupun konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Telkomsel dalam hal ini telah melakukan kesalahan dalam bertransaksi dengan konsumen dengan melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) poin (a) yaitu “menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan Pasal 19 yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan yang dapat dikenai Sanksi Administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000.- (dua ratus juta rupiah) dan juga Sanksi Pidana berdasarkan Pasal 61 UUPK dapat dikenai pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000.- Dua Milyar Rupiah), menurut Pasal 62 UUPK. Namun untuk sanksi pidana tidak akan kita bahas di sini.

Dalam kasus PT. Telkomsel dengan Agam Iskranan Sandan, S.H., yang berakhir dengan Putusan Kasasi MA No. 1163 K/Pdt. Sus-BPSK/2017 yang berisi amar putusan: Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL) tersebut; Menghukum Pemohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sebesar Rp 500.000,00 (Lima ratus ribu rupiah), dan juga mendukung hasil Keputusan BPSK dan Pengadilan Negeri Medan yang mengharuskan PT. Telkomsel untuk Mengganti segala kerugian yang langsung diderita atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi, Mengembalikan kuota yang menjadi hak konsumen yang sempat batal akibat kesalahan dari Telkomsel yang salah dalam mengeluarkan kebijakan. Inilah menurut penulis betuk tanggung jawab dari Telkomsel dalam hal untuk menebus kesalahannya dalam mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berubah-ubah atas produk yang dijualnya kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian di pihak konsumen menurut KUH Perdata dan UUPK.

Dalam hal terjadi polemik tentang apakah perjanjian baku itu sebenarnya sah dari sisi yuridis atau tidak, karena dalam praktek sehari-hari selama perjanjian baku masih dipakai sebagai kebiasaan dalam masyarakat maka seharusnya secara

yuridis perjanjian itu sah selama perjanjian baku tersebut tidak melanggar ketentuan-ketentuan khusus yang mengatur tentang perjanjian baku yaitu KUH Perdata dan UUPK. Bila kita merujuk kepada asas kebebasan berkontrak maka Menurut Hukum Perdata yang berlaku di Indonesia, kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sumber dari kebebasan berkontrak adalah kebebasan individu sehingga yang merupakan titik tolaknya adalah kepentingan individu pula. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kebebasan individu memberikan kepadanya kebebasan untuk berkontrak.

Asas konsensualisme menurut hukum perjanjian Indonesia memantapkan adanya asas kebebasan berkontrak. Tanpa sepakat dari salah satu pihak yang membuat perjanjian, Tanpa sepakat maka perjanjian yang dibuat dapat dibatalkan. Orang tidak dapat dipaksa untuk memberikan sepakatnya. Sepakat yang diberikan dengan paksa adalah *Contradictio interminis*.⁶ Adanya paksaan menunjukkan tidak adanya sepakat yang mungkin dilakukan oleh pihak lain adalah untuk memberikan pilihan kepadanya, yaitu untuk setuju mengikatkan diri pada perjanjian yang dimaksud, atau menolak mengikatkan diri pada perjanjian dengan akibat transaksi yang diinginkan tidak terlaksana.

Dalam pasal 1331, ditentukan bahwa andaikata pun seseorang membuat perjanjian dengan pihak yang dianggap tidak cakap menurut pasal 1330 KUH Perdata tersebut, maka perjanjian itu tetap sah selama tidak dituntut pembatalannya oleh pihak yang tidak cakap. Apakah asas kebebasan berkontrak dapat diartikan sebagai bebas mutlak? apabila kita mempelajari KUH Perdata, ternyata asas kebebasan berkontrak itu bukannya bebas mutlak. Ada beberapa pembatasan yang diberikan oleh pasal-pasal KUH Perdata terhadap asas ini yang membuat asas ini merupakan asas tidak tak terbatas. Pasal 1320 ayat (1) menentukan bahwa perjanjian atau kontrak tidak sah apabila dibuat tanpa adanya konsensus atau sepakat dari para pihak yang membuatnya. Ketentuan tersebut mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi perjanjian dibatasi oleh sepakat pihak lainnya. Dengan kata lain asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh kesepakatan para pihak.

Dalam Pasal 1320 ayat (2) dapat pula disimpulkan bahwa kebebasan orang untuk membuat perjanjian dibatasi oleh kecakapannya. Untuk membuat perjanjian. Bagi seseorang yang menurut ketentuan undang-undang tidak cakap untuk membuat perjanjian sama sekali tidak mempunyai kebebasan, untuk membuat perjanjian. Menurut pasal 1330, orang yang belum dewasa dan orang yang diletakkan di bawah pengampuan tidak mempunyai kecakapan untuk membuat perjanjian. Pasal 108 dan 110 menentukan bahwa istri (wanita yang telah bersuami) tidak terwenang untuk melakukan perbuatan hukum tanpa bantuan atau izin suaminya. Namun berdasarkan fatwa Mahkamah Agung, melalui Surat Edaran Mahkamah Agung No.3/1963 tanggal 5 September 1963, dinyatakan bahwa pasal 108 dan 110 tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku. Pasal 1320 (3) menentukan bahwa obyek perjanjian haruslah dapat ditentukan. Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, merupakan prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Apa yang diperjanjikan harus cukup jelas ditentukan jenisnya, jumlahnya boleh tidak disebutkan asal dapat dihitung atau ditetapkan.

Syarat bahwa prestasi harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya ialah untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian. jika prestasi kabur atau dirasakan kurang jelas, yang menyebabkan

⁶ Anjar Priandoyo, *Contrdictio Interminis Modernization*, Ditulis dalam Society, Desember 10, 2018, hlm. 78

perjanjian itu tidak dapat dilaksanakan, maka dianggap tidak ada obyek perjanjian dan akibat hukum perjanjian itu batal demi hukum. Dengan melihat kedudukan dari perjanjian baku menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata di atas maka jelaslah bagi kita melihat persoalan kasus tersebut bahwa sebagai perusahaan yang menjual jasa telekomunikasi dan internet besar dan mempunyai banyak pelanggan/konsumen tidak boleh seenaknya saja mengeluarkan kebijakan-kebijakan ataupun perjanjian baku yang sifatnya hanya menguntungkan perusahaan saja tanpa memikirkan kerugian yang akan diderita oleh konsumen, karena sudah ada dan jelas aturannya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Isi dari perjanjian yang lahir dari kesepakatan antara kedua belah pihak tersebut menjadi dasar bagi para pihak dalam mencapai tujuan serta kepentingan masing-masing. Penggunaan klausula baku dalam perjanjian saat ini tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan pengusaha yang menginginkan adanya suatu perjanjian yang cepat dengan biaya yang murah sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan (efisien).

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah dijelaskan bagaimana posisi atau kedudukan Perjanjian baku/Klausula baku bahwa pelaku usaha dilarang untuk mengalihkan tanggung jawabnya dalam hal melakukan transaksi jual beli dengan konsumen. Dan sangatlah wajar dalam kasus yang penulis bahas ini, Telkomsel mendapat hukuman atau ganjaran dari pengadilan akibat dari kebijakan-kebijakan yang dikeluarkannya sering membuat kerugian di pihak konsumen. Kasus ini dimulai dari Pembelian Paket Telkomsel Pasca bayar oleh seorang konsumen yang bernama: Agam Iskранаen Sandan, SH., yang membuat pengaduan ke BPSK Medan atas permasalahan yang dialaminya setelah membeli untuk yang kesekian kalinya paket Telkomsel Pasca bayar, dan yang terakhir membeli paket yaitu produk Kuota Voice 500 menit, 500 sms dan 3 Gb data, merasa dirugikan atas kebijakan dari pihak Telkomsel yang membuat kebijakan secara sepihak dan tidak berpihak kepada konsumen.

Pihak konsumen dalam hal ini sdr. Agam Iskранаen Sandan, SH., lalu mengkonfirmasi masalahnya ini kepada pihak Telkomsel yang kemudian ditindaklanjuti oleh pihak Telkomsel dengan mengadakan pertemuan dengan pihak konsumen di kantor Telkomsel, akan tetapi dalam pertemuan tersebut justru tidak menghasilkan jalan keluar yang baik (win-win solution) malah justru hanya memberitahukan kebijakan dari pihak Telkomsel atas produk yang telah dijual kepada konsumen, sehingga pihak konsumen yang merasa dirugikan, keberatan dan membuat pengaduan atas permasalahan yang dialaminya ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Medan. Kemudian BPSK Medan yang menerima pengaduan lalu memeriksa kelengkapan administrasinya serta memeriksa kedua belah pihak dan pada tanggal 16 Juni 2016, BPSK Medan mengeluarkan Putusan No. 89/ARB/2016/BPSK-Mdn, yang berisi amar : Mengabulkan gugata konsumen (Agam Iskранаen Sandan, SH.) untuk seluruhnya; Menghukum Pelaku Usaha (PT. TELKOMSEL) memberi Kuota Voice 500 menit, 3 Gb data dan 500 sms kepada konsumen sebagaimana paket yang diberikan sesuai bukti k1, k2 dan k3

Telkomsel sudah melanggar minimal 2 (dua) pasal yaitu Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata yang dalam hal ini termasuk wanprestasi dan perbuatan melawan hukum sehingga wajar bila Telkomsel diberi ganjaran oleh BPSK Medan Nomor. 89/ARB/2016/BPSK-Mdn, tanggal 16 Juni 2016 dengan amar sebagai berikut : 1. Membayar semua kerugian yang dialami oleh konsumen yang bernama Agam Iskранаen Sandan, S.H., selama rentang waktu pembelian paket produk Telkomsel tersebut hingga putusan BPSK diterbitkan dan 2. juga menghukum Telkomsel untuk mengembalikan paket yang sudah dibeli oleh konsumen (namun dinyatakan tidak berlaku lagi) seperti sedia kala.

Sehingga konsumen dapat kembali melakukan aktivitasnya dalam menggunakan komunikasi dan internet dengan paket tersebut tanpa adanya gangguan dan hambatan dari

pihak manapun. Hal ini diperkuat juga oleh Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor. 452/Pdt.S/2016/PN. Mdn tanggal 15 November 2016 yang amarnya sebagai berikut : 1. Menolak permohonan keberatan dari Pemohon (Telkomsel), 2. Menghukum Pemohon untuk membayar Biaya Perkara sebesar Rp 539.000.- (lima ratus tigapuluh Sembilan ribu rupiah) dan juga menguatkan putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK. Dan yang terakhir adalah putusan kasasi dari Mahkamah Agung Nomor. 1163 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 tanggal 19 Oktober 2017 yang amarnya sebagai berikut : 1. Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi/PT. Telkomsel, dan 2. Menghukum Pemohon Kasasi dengan membayar biaya perkara tingkat kasasi sebesar Rp 500.000.- (lima ratus ribu rupiah). Bahwa pengaturan mengenai perjanjian baku di Indonesia sudah cukup baik yaitu dengan adanya ketentuan-ketentuan umum mengenai perjanjian yang ada dalam KUH Perdata dan klausula baku pada bidang perlindungan konsumen diatur dalam UUPK.

Pengaturan mengenai perjanjian baku pada KUH Perdata tidak diatur secara khusus namun KUH Perdata melihat perjanjian baku sebagai bagian dari hukum perjanjian yang harus patuh terhadap syarat-syarat sahnya perjanjian yang tertera pada Pasal 1320 dan juga secara lebih luas harus patuh pada ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Buku III Tentang Perikatan KUH Perdata. Sedangkan pada UUPK diatur secara khusus mengenai apa saja yang dilarang dalam pencantuman dan pemakaian Klausula Baku, pengaturan tersebut tertera pada Pasal 18 UUPK, selain itu UUPK juga mengatur apabila terjadi pelanggaran mengenai hal tersebut maka akan diberikan sanksi pidana baik denda maupun kurungan.

Bila dikaitkan dengan penggunaan Perjanjian Baku pada kemasan paket pasca bayar Telkomsel, harus menaati ketentuan-ketentuan bayar telkomsel Hallo Fit My Plan 150 k maka KUH Perdata sendiri secara keseluruhan melihat perjanjian baku pada kemasan tersebut adalah sebuah perjanjian perjanjian yang sah karena berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat sahnya perjanjian, klausula baku dalam etiket tersebut telah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang terdiri dari kata sepakat, cakap dalam bertindak, suatu hal tertentu dan sebab yang halal namun ada wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak Telkomsel dalam menjalankan usahanya yaitu ketidak konsistenan pihak Telkomsel dalam mengeluarkan kebijakan atas produknya yang telah dibeli dan diaktifkan oleh konsumen dinyatakan batal atau tidak berlaku lagi oleh pihak Telkomsel sehingga konsumenpun merasa dirugikan, sedangkan pada UUPK Pasal 18 terdapat kata-kata : “Perjanjian baku yang dilarang adalah mencantumkan”. Pada kata-kata tersebut penulis dapat menginterpretasikan bahwa sebenarnya UUPK memperbolehkan adanya penggunaan perjanjian baku/klausula baku selama tidak melanggar ketentuan dalam UUPK tentang apa saja yang dilarang dicantumkan oleh pelaku usaha. Karena itu berdasarkan UUPK, Telkomsel berhak untuk menggunakan Perjanjian baku selama tidak melanggar ketentuan yang ada. Namun dalam hal ini Pihak Telkomsel melakukan pelanggaran terhadap Pasal 18 Ayat (1) huruf (a) yang melarang adanya pengalihan “tanggung jawab” sehingga klausula baku tersebut dibatalkan oleh Pengadilan Negeri Medan lalu dikuatkan oleh putusan kasasi MA.

Perihal kegunaan perjanjian baku dalam kehidupan sehari-hari bahwasanya di sisi lain kitapun tak dapat menutup mata akan perkembangan yang terjadi mengenai hal ini, dimana dalam kenyataannya, kebutuhan masyarakat cenderung berjalan dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum bahkan telah menjadi kebiasaan yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan, dengan mempertimbangkan faktor efisiensi baik dari segi biaya, tenaga dan waktu, dan lainnya. Berdasarkan uraian diatas

perjanjian baku sudah menjadi kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari khususnya didalam kegiatan perekonomian.

Kaitannya dengan kasus paket pasca bayar Telkomsel Hallo Fit My Plan adalah pada dasarnya paket ini diperuntukkan demi terciptanya efisiensi biaya, tenaga dan waktu. Karena dengan perjanjian baku tersebut hubungan antara Telkomsel dengan konsumennya dapat berlangsung cepat dan instan, berbeda apabila perjanjian dalam setiap paket Telkomsel tersebut tidak sama tentu akan menyita waktu yang lama dan biaya yang besar sehingga tidak efisien dalam prakteknya. Maka dari itu kegunaan perjanjian baku khususnya pada transaksi-transaksi ekonomi tertentu adalah mengefisienkan dan mengefektifkan segala hal yang berkaitan dengan proses transaksi dengan demikian pada dasarnya konsep perjanjian baku diperlukan demi terciptanya kondisi-kondisi yang telah penulis paparkan sebelumnya yaitu efisiensi dan efektifitas hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Kesimpulan Dan Saran

Perihal mengenai Pertanggung jawaban dari Telkomsel atas penjualan produk pasca bayar Hallo Fit My Plan 150 k yang telah dibeli oleh konsumen/pelanggan dan telah diaktifkan namun dinyatakan tidak berlaku lagi oleh pihak Telkomsel, yang mengakibatkan kerugian di pihak konsumen/pelanggan akibat dari kebijakan tersebut adalah : Bahwa dilihat dari sudut KUH Perdata, jelas sekali Telkomsel sudah melanggar minimal 2 (dua) pasal yaitu Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata yang dalam hal ini termasuk wanprestasi dan perbuatan melawan hukum sehingga wajar bila Telkomsel diberi ganjaran oleh BPSK Medan Nomor. 89/ARB/2016/BPSK-Mdn. Bahwa pengaturan mengenai perjanjian baku di Indonesia sudah cukup baik yaitu dengan adanya ketentuan-ketentuan umum mengenai perjanjian yang ada dalam KUH Perdata dan klausula baku pada bidang perlindungan konsumen diatur dalam UUPK. Dimana pengaturan mengenai perjanjian baku pada KUH Perdata tidak diatur secara khusus namun KUH Perdata melihat perjanjian baku sebagai bagian dari hukum perjanjian yang harus patuh terhadap syarat-syarat sahnya perjanjian yang tertera pada Pasal 1320 dan juga secara lebih

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir, Muhammad. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2003
- G.H.Treitel, "The Law of Contract 9th Edition", London: Sweet & Maxwell, Ltd, 1995
- HS, H.Salim. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*.
- Mertokusumo, Sudikno. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Muljadi, Kartini & Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung, 2002
- Priandoyo, Anjar, *Contradictio Interminis Modernization*, Ditulis dalam Society, Desember 10, 2018
- Rozikin, Mohammad Rohma. 2018. *Hukum Arisan Dalam Islam*. Malang : UB Press.

Salim. 2014. *Hukum Kontrak*. Jakarta : Sinar Grafika.

Soersono.2011. *Perjanjian Dibawah Tangan*. Jakarta : Sinar Grafika.

Sunarso,Siswanto. 2009. *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Subekti,Tjitrosudibio. *Kitab Undang Undang Hukum Perdat*, Jakarta: PT.Balai Pustaka.

Suprpto, Hartono, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, 1999

Peraturan Perundang-Undangan

Undang –Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999 LN.

No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821.