

**TANGGUNG GUGAT PT. TELKOM INDONESIA ATAS  
DIRUBAHNYA SECARA SEPIHAK SISTEM TAGIHAN  
TETAP DENGAN PAKET TAGIHAN TETAP DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**KHUSNUL HEIKAL IRSYAD**

Fakultas Hukum Universitas Surabaya

haikalbones@gmail.com

Abstrak– Komunikasi merupakan suatu proses dalam seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat untuk berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi di Indonesia sudah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia saat ini, di Indonesia sampai saat ini sudah terdapat banyak perusahaan yang menyediakan jasa di bidang komunikasi, baik yang berupa Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN maupun yang non-BUMN. Jasa komunikasi di Indonesia merupakan salah satu jasa yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia selain jasa angkutan umum. Pengguna jasa komunikasi di Indonesia semakin hari semakin bertambah, betapa tidak dengan adanya komunikasi yang semakin maju saat ini menjadikan masyarakat di Indonesia semakin dipermudah dalam menjalankan setiap aktifitasnya. Dalam jasa komunikasi terdapat konsumen yang sering disebut dengan pengguna jasa dari komunikasi tersebut, konsumen pengguna jasa komunikasi dan penyedia jasa komunikasi terikat dalam suatu perjanjian yang mana konsumen komunikasi tersebut harus mengikuti ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh penyedia jasa komunikasi tersebut. Penyedia jasa seringkali mengabaikan hak-hak konsumen, baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam penyampaian informasi terhadap jasanya, hal ini membuat posisi konsumen sangat lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha dan memerlukan suatu perlindungan terhadap hak-hak konsumen itu sendiri. Di dalam skripsi ini terdapat suatu kasus dimana PT. Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disingkat PT. Telkom Indonesia sebagai produsen melakukan perubahan secara sepihak terhadap sistem tagihan telepon rumah yang merugikan M Munif sebagai konsumen, dalam perubahan ini konsumen tidak diberikan informasi mengenai adanya perubahan yang terjadi pada sistem tagihan telepon rumah yang seharusnya mengenai pemberian informasi ini merupakan keajiban dari pelaku usaha. Berkaitan dengan Perubahan sepihak sistem tagihan yang dilakukan PT Telkom Indonesia ini, maka Peraturan perundangan-undangan yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

**Kata kunci : Perubahan sepihak tagihan telpon rumah, hak konsumen, kewajiban produsen**

*Abstract – Communication is a process in a person or persons, groups, organizations, and communities to interact with each other. Communication in Indonesia already is one of the basic human needs at this time, in Indonesia until now there are many companies who provide services in the field of communication, either in the form of Badan Usaha Milik Negara hereinafter referred to BUMN and non-. Communication services in Indonesia is one of the services most used by people in Indonesia in addition to public transport services. Communication service users in Indonesia are growing each day, how not in the presence of increasingly advanced communications currently making the community in Indonesia has become easy in carrying out any activities. In consumer communication services are often referred to by users of communications services, consumers prngguna communications services and providers of communication services is bound in an agreement where the consumer of the communication must follow the provisions provided by the communication service provider. Manufacturers often ignores the rights of consumers, both in providing services to the community as well as in penyampaian information on services, this makes the consumer's position is very weak when compared with businesses and requires a protection of consumer rights itself. In this paper there is a case where the PT. Indonesian telecommunication hereinafter abbreviated PT. Telkom Indonesia as a manufacturer unilaterally make changes to the system of home phone bills adverse M Munif as a consumer, the consumer is not given this change of information about the changes occurring in the system of home phone bills that should the provision of this information is keajiban of businesses. Changes related to billing system unilaterally by PT Telkom Indonesia this, the law No. 8 , 1999 regard consumers protections and the book of civil law.*

***Keywords: Unilateral changes to the home telephone bill, Consumer rights, Obligations of Producers***

## **PENDAHULUAN**

Konsumen dan produsen adalah salah satu pihak yang menciptakan perputaran uang di dalam masyarakat. Konsumen dan produsen tersebut terikat suatu hubungan hukum jual beli yang mengikat satu dengan lainnya. Antara konsumen dan produsen tersebut tidak boleh melakukan sesuatu yang merugikan pihak lainnya. Jadi dengan kata lain, hubungan hukum tersebut harus diselesaikan dengan hal yang memang telah disetujui bersama sebelum adanya hubungan hukum yang mengikat tersebut. Konsumen atau pembeli mempunyai hak untuk menawar barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Proses tawar menawar tersebut adalah bagian dari suatu hubungan hukum yang disebut jual beli. Jual beli tersebut harus didasari oleh suatu itikad baik dari pelaku usaha dan konsumen

yang saling menguntungkan. Produsen yang menjual produk atau jasa tersebut harus memberikan penjelasan yang konkrit atas barang atau jasanya tersebut. Hal ini dilakukan agar para produsen tidak membuat atau menciptakan suatu produk yang berbahaya bagi lingkungan atau konsumen itu sendiri. Menurut pendapat Ahmadi Miru tentang pentingnya penjelasan tentang suatu produk mengatakan bahwa :

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.<sup>1</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang selanjutnya disingkat UUPK Pasal 1 angka 2 menyebutkan bahwa 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”. Sedangkan Dalam UUPK menentukan pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 adalah sebagai berikut :

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.

Kedua belah pihak yaitu konsumen dan produsen memiliki hak dan kewajibannya masing-masing dalam kegiatan jual beli secara umum. Menurut Shidarta mengatakan, secara umum dikenal empat hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
3. Hak untuk memilih (the right to choose)
4. Hak untuk didengar (the right to be heard)<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 112.

<sup>2</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2003, hlm. 19.

Selain hak tersebut diatas, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi dalam kaitannya menuntut hak, dimana menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani mengatakan kewajiban konsumen adalah 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 dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>3</sup>

Hak-hak dan kewajiban konsumen yang terdapat diatas, juga penting untuk memperhatikan hak-hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen dan hak pelaku usaha dilihat sebagai kewajiban konsumen. pelaku usaha memiliki suatu hak dan kewajiban yang harus dijalankan dan telah diatur dalam UUPK Pasal 7 yang menentukan kewajiban pelaku usaha adalah :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar 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;
- 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.

Selanjutnya pelaku usaha diberikan hak yang terdapat dalam UUPK Pasal 6 menentukan bahwa pelaku usaha yang memiliki hak sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Gunawan Widjaja, dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Tama, Jakarta, 2008, hlm. 30

- 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 didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pokok-pokok kewajiban pelaku usaha tersebut berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pelaku usaha harus bertanggung jawab ketika tidak melaksanakan kewajibannya. Pelaku usaha yang melakukan kewajibannya dengan baik dapat menciptakan hubungan yang seimbang antara posisi konsumen dengan pelaku usaha, karena jika pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana diatur dalam UUPK tersebut maka akan mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Dalam hal ini menurut pendapat Ahmadi Miru mengatakan :

kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.<sup>4</sup>

Berkaitan dengan pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya sebagaimana diatur dalam UUPK ini, maka terdapat sebuah kasus pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yaitu sebagai berikut : Kasus perlindungan konsumen yang merugikan konsumen sampai saat ini masih sering terjadi di Indonesia, salah satu kasusnya ialah kasus dirubahnya secara sepihak sistem tagihan telpon rumah yang di lakukan oleh PT. Telkom Indonesia M Munif melaporkan PT. Telkom Indonesia, di Pertengahan tahun 2011, M Munif ke Plasa Telkom Indonesia Supratman Bandung untuk mengurus status sambungan telepon kabel dari sistem abonemen menjadi paket tagihan tetap. M Munif melakukan hal ini karena tertarik

---

<sup>4</sup> Ahmadi miru, *Op.Cit.*, hlm 1.

dengan penawaran PT. Telkom Indonesia Indonesia yang mengatakan tagihan akan lebih murah dimana konsumen hanya membayar pulsa terpakai, tanpa harus terbebani biaya abonemen setiap bulan. Dengan pertimbangan tersebut, dua nomor telepon rumah M Munif dirubah menjadi sistem tagihan tetap dengan paket tagihan tetap yang selanjutnya disingkat PTT minimal Rp. 75.000 (belum termasuk PPN). Setelah hampir 2 tahun, M Munif baru menyadari bahwa salah satu nomor telepon rumah miliknya diubah dari PTT minimal Rp. 75.000 menjadi Rp 198.000 perbulan (belum termasuk PPN) tanpa persetujuan dari M Munif selaku pelanggan (konsumen). Hal ini telah berlangsung sudah lebih dari setahun, mengingat selama ini yang melakukan pembayaran tagihan ialah asisten M Munif. Pada 22 Januari 2013 M Munif mendatangi Plasa Telkom Indonesia Bandung untuk mengadakan permasalahan ini. Tetapi oleh pihak *costumer service*, M Munif hanya disodori *form* isian pengajuan mengubah sisten abonemen seperti sediaan. Selama setahun lebih, M Munif benar-benar telah dirugikan secara *financial* oleh kebijakan PT. Telkom Indonesia yang mengubah secara sepihak sistem PTT saluran telepon PSTN. M Munif meminta PT. Telkom Indonesia menyelesaikan dengan searif mungkin atas kerugian yang dialami.<sup>5</sup>

## **METODE PENELITIAN**

Dalam Penulisan hukum ini menggunakan Penelitian hukum yuridis normatif. Dengan mengkaji norma yang berlaku meliputi undang-undang yang memiliki relevansi dengan permasalahan diatas, selain itu dalam penulisan hukum ini juga menggunakan metode penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti dan mengadakan penelusuran literatur hukum serta menganalisa data sekunder, tujuan untuk memperoleh data-data atau kebenaran yang akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku guna mendapatkan kepastian hukum. Pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan dua cara pendekatan, yaitu *Statute Approach* dan *Conceptual Approach*. *Statute Approach* yaitu pendekatan yang dilakukan dengan

---

<sup>5</sup> Pindah Paket Tagihan Tetap (PTT)", **Warta Konsumen**, Edisi 02/XL/2014, hal. 6.

cara mengidentifikasi dan membahas peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. *Conceptual approach* yaitu dengan melihat pendapat para sarjana yang terdapat di dalam berbagai literatur sebagai landasan pendukung. Bahan atau sumber hukum digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah berupa bahan hukum primer yang berupa KUHPerdata, UUPK, dan bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku (literatur), artikel atau makalah, baik yang tersaji dalam bentuk cetak maupun elektronik, maupun pendapat para ahli (doktrin) yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yang terakhir bahan hukum tersier yaitu yang berupa bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, misalnya : kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya. Langkah penulisan yang digunakan dalam penulisan hukum ini diawali dengan melakukan pengumpulan bahan hukum mengenai penerapan UUPK melalui studi kepustakaan. Langkah penulisan ini juga dilakukan dengan menggunakan penalaran yang bersifat deduktif dalam arti berawal dari pengetahuan hukum yang bersifat umum yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berlaku serta literatur yang berkaitan, yang kemudian diimplementasikan pada permasalahan yang di kemukakan sehingga diperoleh suatu jawaban dari permasalahan yang bersifat khusus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. Telkom Indonesia dalam melakukan kegiatan usahanya harus memenuhi kewajibannya terhadap konsumen. PT. Telkom Indonesia sebagai pelaku usaha harus melakukan kewajibannya dalam hal memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 7 UUPK yang menentukan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar 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;
- 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.

M Munif merupakan konsumen jasa yang diberikan PT. Telkom Indonesia harus mendapatkan juga perlindungan hukum terhadap tindakan/perilaku PT. Telkom Indonesia, hal ini sesuai dengan pengertian konsumen yang terdapat pada Pasal 1 angka 2 UUPK yang menentukan bahwa :

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.

Demikian pula menurut pendapat Janus Sidabalok yang mengatakan bahwa :

Semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.<sup>6</sup>

M Munif memiliki hak-hak sebagai konsumen salah satunya ialah hak atas Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Tentunya hak-hak yang di miliki oleh M Munif sebagai konsumen adalah hak yang berkaitan dengan kewajiban yang harus dijalankan oleh pelaku usaha sebagai mana diatur dalam Pasal 7 UUPK, PT. Telkom Indonesia sebagai pelaku usaha dalam kasus tersebut telah melakukan perubahan terhadap sistem tagihan telepon rumah yang sebelumnya mengenai pembayaran tagihan ini sudah disepakati antara ke dua belah pihak, baik pengguna jasanya

---

<sup>6</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Adita Bakti, Medan, 2006, hlm. 17



maupun PT. Telkom Indonesia sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi, perubahan terhadap sistem tagihan telepon secara sepihak ini tidak sesuai dengan kewajiban PT. Telkom Indonesia seperti yang diatur dalam Pasal 7 huruf a dan huruf b UUPK yang menentukan bahwa :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

PT. Telkom Indonesia melakukan perubahan terhadap biaya tagihan M Munif tanpa persetujuan dari M Munif sebagai pengguna jasa hal ini merupakan tindakan yang tidak beritikad baik dalam menjalankan usahanya tentunya ini juga bertentangan dengan ketentuan Pasal 7 huruf a UUPK, sebagai pelaku usaha PT. Telkom Indonesia tidak seharusnya merubah sistem tagihan tanpa persetujuan dari pengguna jasanya, terlebih jika perubahan tersebut berkaitan dengan tarif terhadap jasanya. Unsur tidak beritikad baik yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia tersebut bertentangan dengan pendapat dari Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo yang mengatakan bahwa :

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian, bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.<sup>7</sup>

Perubahan sepihak sistem tagihan yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia tersebut membuat hak M Munif sebagai konsumen dilanggar oleh PT. Telkom Indonesia, hak dari M Munif yang dilanggar tersebut ialah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dengan demikian M Munif sebagai konsumen perlu mendapat perlindungan hukum seperti yang tercantum dalam pasal 4 huruf a UUPK yang menentukan bahwa “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Hal ini terbukti akibat dari dirubahnya sistem tagihan milik M Munif mengakibatkan kerugian terhadap M Munif sebagai pengguna jasa yang diberikan

---

<sup>7</sup> Ahmadi miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 52

oleh PT. Telkom Indonesia karena M Munif harus membayar tagihan telepon rumahnya lebih mahal dari yang seharusnya yaitu Rp. 75.000 menjadi Rp. 198.000 perbulan dan belum termasuk pajak. Dalam hal ini PT. Telkom Indonesia telah melanggar hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 UUPK yaitu hak konsumen untuk memperoleh informasi seperti yang terdapat dalam Pasal 4 huruf c UUPK dengan tidak memberikan informasi terlebih dahulu kepada pengguna jasanya mengenai perubahan sistem tagihan bulanan sehingga hal ini menyebabkan kerugian bagi M Munif. Melihat dampak dari kurangnya informasi terhadap pengguna jasanya, jelas bahwa perubahan tagihan secara sepihak tersebut tersebut merugikan M Munif.

Berdasarkan akibat perubahan secara sepihak tersebut, M Munif dapat menuntut ganti kerugian terhadap PT. Telkom Indonesia sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen yang dirugikan dimana hal ini sesuai dengan pasal 4 huruf h UUPK yang menentukan bahwa “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Ganti rugi tersebut dapat diminta oleh Agus Wahyudi dan Abdul Rasyid kepada pihak PT. Telkom Indonesia karena hak-hak dari konsumen tersebut dilanggar oleh PT. Telkom Indonesia dan dalam hal pemberian ganti kerugian, M Munif dapat menuntut ganti kerugian tersebut berdasarkan pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK yang menentukan bahwa :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Namun para konsumen apabila menggugat PT. Telkom Indonesia untuk ganti kerugian berdasarkan UUPK tersebut terhalang oleh jangka waktu pemberian ganti kerugian yang hanya memiliki jangka waktu selama 7 hari sejak tanggal transaksi, dimana menurut ketentuan pasal 19 (3) UUPK yang

menentukan bahwa “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”, sehingga Agus Wahyudi dan Abdul Rasyid dapat menggugat pihak PT. Telkom Indonesia karena telah melakukan suatu perbuatan melanggar hukum yang diatur dalam KUHPerduta. Berdasarkan pasal 1365 KUHPerduta yang menentukan bahwa :

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

Jangka waktu dalam pemberian ganti kerugian tersebut ialah pada saat debitur dianggap lalai dalam memenuhi perikatannya. Bentuk ganti kerugian yang terhadap perbuatan melanggar hukum ialah yang diatur dalam pasal 1246 KUHPerduta, yang menentukan bahwa “Biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya”.

Berdasarkan uraian diatas, maka para konsumen yaitu M Munif dapat meminta ganti kerugian kepada PT. Telkom Indonesia karena PT. Telkom Indonesia telah melanggar hak mereka sebagai konsumen dan meminta pertanggungjawaban atas kewajiban yang tidak dilakukan PT. Telkom Indonesia sesuai dengan UUPK dan dasar tuntutan berdasarkan pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK akan tetapi dalam hal penggantian kerugian yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia, Agus Wahyudi dan Abdul Rasyid dapat meminta ganti kerugian berdasarkan pasal 1365 KUHPerduta karena dampak dari pemakaian produk PT. Telkom Indonesia tersebut memiliki jangka waktu lebih dari 7 hari, dan bentuk ganti kerugiannya diatur dalam pasal 1246 KUHPerduta.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan sebagaimana bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Telkom Indonesia selaku pelaku usaha bertanggung gugat karena:

- a. Tindakan PT. Telkom Indonesia yang merubah secara sepihak sistem pembayaran telepon rumah bertentangan dengan ketentuan Pasal 7 huruf a

dan huruf b UUPK, sehingga jasa yang diberikannya kepada pengguna jasanya tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kerugian yang diterima M Munif sebagai konsumen ialah M Munif diharuskan membayar tagihan bulanan lebih besar dari yang seharusnya dibayar oleh M Munif, yaitu M Munif harus membayar sebesar Rp. 198.000 perbulan (seratus sembilan sepuluh delapan ribu rupiah) untuk pembayaran tagihan telpon rumah dan ini sudah terjadi selama hampir setahun, yang seharusnya berdasarkan kesepakatan awal M Munif hanya membayar uang sebesar Rp. 75.000 (tujuh puluh lima ribu rupiah). Oleh karena itu konsumen berhak mengajukan gugatan ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UUPK juncto Pasal 1365 KUHPerdara. Selanjutnya mengenai rincian ganti kerugian M Munif dapat mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 1246 KUHPerdara.

- b. Perbedaan dan persamaan antara Sistem tagihan tetap dan paket tagihan tetap yaitu. Dalam Sistem tagihan tetap atau sistem abonemen, pengguna jasa diharuskan untuk membayar tagihan telpon rumah disertai dan biaya abonemen sesuai dengan golongan tarif. Golongan tarif ini dibedakan dari kegunaan pemasangan telepon tersebut, apakah telepon tersebut digunakan untuk kantor atau rumah. Selanjutnya dalam paket tagihan tetap, pengguna jasa dibebaskan dari biaya abonemen namun dibatasi pada besarnya paket tagihan yang di pilih oleh pengguna jasa.

### **Saran**

- a. Seharusnya PT. Telkom Indonesia ketika akan melakukan perubahan tarif kepada penggunaan jasanya, terlebih dahulu dapat memberikan informasi terlebih dahulu mengenai perubahan tarif tersebut kepada konsumen agar kerugian akibat informasi yang kurang jelas dari pelaku usaha dapat di hindari di kemudian hari.
- b. Hendaknya, M Munif selaku konsumen menggugat PT. Telkom Indonesia selaku pelaku usaha baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur di dalam Pasal 45 UUPK maupun lewat pengadilan yang di

atur di dalam Pasal 48 UUPK agar mendapatkan ganti rugi atas kesalahan yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

## DAFTAR BACAAN

### **Buku:**

- Barkatullah, Abdul Halim, **Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran**, Nusamedia, Bandung, 2008.
- Fuady, Munir, **Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.
- \_\_\_\_\_, **Perbuatan Melawan Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- Judhariksawan, **Pengantar Hukum Telekomunikasi**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Kusumawati, Lanny, **Aspek Hukum Dalam Persaingan Usaha**, Laros, Sidoarjo, 2010.
- Miru, Ahmad, **Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia**, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- \_\_\_\_\_, Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Nasution AZ, **Konsumen dan Hukum**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- \_\_\_\_\_, **Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar**, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, PTGrasindo, Jakarta, 2004.
- Shofie, Yusuf, **Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumennya**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Sidabalok, Janus, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Citra Adita Bakti, Medan, 2006.
- Susanto, Happy, **Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan**, Visi Media, Jakarta, 2008.
- Prawirohamidjojo, Soetojo, **Perbuatan Melawan Hukum**, Stencil Djumali, Surabaya, 1979.

Tri Siswi, Celina, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.

Widjaja, Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008

Wigando, Setiawan, **Kamus Hukum**, PT. Prestasi Pustakarya, Jakarta, 2012

Zulham, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1992 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

**Internet:**

[www.YLKI.or.id](http://www.YLKI.or.id), Rabu, Tentang Kami / 14 januari 2015, pukul 21.18

[www.Azkarrizal13.blogspot.com](http://www.Azkarrizal13.blogspot.com), **Perbuatan Melanggar Hukum**, 14 Januari 2015, pukul 21.18

**Majalah:**

Warta Konsumen Majalah Dwi Bulanan, Edisi 02/XL/2014.