

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial, dimana individu tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri dan masih perlu individu lain untuk memenuhi kebutuhannya. Interaksi antar individu atau kelompok perlu komunikasi, sehingga tujuan interaksi dapat tercapai. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian isi informasi dari satu pihak ke pihak lainnya. Ketika berkomunikasi perlu teknik, cara pengiriman atau penyampaian informasi dari individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lain teknik tersebut disebut telekomunikasi.

Perkembangan teknologi yang pesat mengakibatkan perubahan terhadap penyelenggaraan dan pembangunan salah satunya dalam bidang telekomunikasi. Telekomunikasi merupakan sarana penting dalam proses kehidupan masa sekarang ditinjau dari manfaat yang besar pada proses pembangunan kehidupan. Pembangunan sendiri merupakan suatu rangkaian kegiatan penting yang memiliki tujuan memperbaiki kondisi kehidupan individu, masyarakat bangsa dan negara dari tingkat kualitas kehidupan yang rendah menjadi tingkat kualitas kehidupan yang lebih baik. Pembangunan akan berjalan lambat bila tidak ditunjang dengan sarana yang memadai. Pentingnya peran telekomunikasi dalam pembangunan membuat Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) membuat dan mengesahkan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

Pemerintah membentuk suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengurus masalah telekomunikasi. Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk bernama PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk yang disingkat PT Telkom. Danrivanto Budhijanto menyatakan bahwa “Peran pemerintah dalam penguasaan telekomunikasi merupakan implementasi dari prinsip dasar yang terkandung dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, yaitu bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk sebagai badan penyelenggara jasa telekomunikasi memberikan berbagai macam layanan seperti IndiHOME, speedy, useeTv, dan telpon tetap. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk meluncurkan proyek utamanya yaitu jasa Digital Home (disingkat IndiHOME). Masyarakat dapat menikmati layanan tersebut dengan berlangganan layanan yang di inginkan dengan cara menandatangani perjanjian.

Perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak diatur secara baku dan kaku serta memiliki sifat terbuka. Membuat suatu perjanjian, para pihak dapat menyesuaikan dengan apa yang di inginkan. Kemudian keinginan para pihak melakukan musyawarah untuk mewujudkan tujuan bersama dengan merangkumnya dalam isi perjanjian yang diadakan oleh para pihak. Diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah

berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Perjanjian yang ditawarkan PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk untuk produk IndiHOME merupakan perjanjian baku yang dimana sudah memuat substansi tertentu yang dibuat oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk dengan begini calon pelanggan yang ingin menggunakan layanan IndiHOME harus menerima isi dari perjanjian tersebut jika minat berlangganan kalau tidak maka tidak perlu menandatangani karena sifat dari perjanjian baku adalah *“take it or leave it”*.

Produk layanan IndiHOME ini sangat menarik perhatian masyarakat karena dengan berlangganan ini masyarakat dapat menikmati tiga layanan PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk. Namun semakin banyaknya masyarakat yang berlangganan, maka semakin banyak permasalahan yang akan muncul. Masalah yang sering dihadapi oleh PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk atau pelanggan IndiHOME sendiri bermacam-macam. Misalnya mutu layanan tidak sesuai dengan apa yang ada diperjanjian dan tidak ditepatinya sebagian kewajiban pemberi dan penerima layanan. Perjanjian baku yang dilakukan ada kalanya menimbulkan suatu masalah atau kerugian bagi pihak lain karena tidak ada kesepakatan substansi antara kedua belah pihak.

IndiHOME merupakan proyek utama PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero),Tbk yang memiliki layanan Tripleplay serta memiliki pelanggan yang banyak dan latar permasalahan yang ada menarik perhatian penulis untuk membuat suatu penulisan hukum mengenai “PELAKSANAAN

PERJANJIAN JASA TELEKOMUNIKASI (IndiHOME) ANTARA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO), Tbk DENGAN PELANGGAN DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) , Tbk WITEL SEMARANG”

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan wanprestasi yang timbul dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaiannya dalam hal adanya gangguan layanan internet di PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Semarang?
2. Bagaimana penyelesaiannya dalam hal pelanggan tidak melaksanakan pembayaran di PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Semarang?

Sesuai dengan apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Objektif

Untuk mengetahui solusi yang digunakan jika terjadi masalah Wanprestasi dalam hal terkait gangguan layanan internet dan dalam hal pelanggan tidak melaksanakan pembayaran di PT.Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk Witel Semarang

## 2. Tujuan Subjektif

Tujuan Subyektif dilakukanya penelitian ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

