

BAB I

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang cepat sangat dirasakan oleh setiap manusia, hal tersebut harus diimbangi dengan kesiapan mental maupun hukum dalam menghadapinya. Salah satu teknologi yang berkembang sangat cepat dan pesat adalah telekomunikasi. Telekomunikasi merupakan cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak. Demi terwujudnya tujuan pembangunan maka perlu dikuasai oleh negara. Telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang sangat mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi. Segala sesuatu yang berkaitan dengan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi tersebut perlu dilakukan penataan dan pengaturan kembali penyelenggaraan telekomunikasi nasional. Penyelenggaraan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi.

Pengaturan tentang penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan

Telekomunikasi, dan salah satu badan hukum yang dipercaya untuk menyelenggarakan telekomunikasi adalah PT. TELKOM (Tbk).

Dalam era globalisasi sekarang ini telekomunikasi memegang peranan yang sangat penting dan strategis dalam kehidupan manusia.. Melalui wahana telekomunikasi manusia mengadakan saling tukar informasi jarak jauh, baik secara lisan (telepon, radio), tulisan (facsimile) maupun audio visual (televisi). Perkembangannyapun semakin canggih dari waktu ke waktu baik secara kuantitatif (daya jangkau, kapasitas) maupun kualitatif (kecanggihan teknologi, efisiensi dan mutu pelayanan).¹

Sarana komunikasi yang paling populer, praktis, dan yang menguasai hajat hidup orang banyak adalah telepon. Dengan telepon jutaan orang Indonesia setiap harinya dapat melakukan percakapan lokal, interlokal maupun internasional. Dengan semakin bertambahnya peminat atau pemakai jasa telepon maka semakin bertambahnya jumlah permintaan sambungan telepon baru kepada PT. TELKOM (Tbk). Untuk mendapatkan sambungan telepon baru tersebut pelanggan harus membuat suatu kesepakatan dengan PT.TELKOM (Tbk) Kesepakatan tersebut dituangkan dalam suatu perjanjian berlangganan sambungan telekomunikasi/ telepon. Perjanjian berarti satu pihak diberi hak oleh pihak yang lain untuk memperoleh prestasi, sedangkan pihak yang lain dibebani kewajiban untuk menunaikan prestasi.

Berdasarkan hal-hal tersebut Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pelaksanaan perjanjian berlangganan sambungan telepon kabel antara

¹ Dedi Setiadi, Era Baru Bisnis Telekomunikasi, hlm 7

PT. TELKOM (Tbk) dengan pelanggan untuk memperoleh data yang obyektif dengan judul “Pelaksanaan Perjanjian Berlangganan Sambungan Telepon Kabel Antara PT.TELKOM (Tbk) dengan Pelanggan di Kabupaten Kendal”.

Dengan adanya kata sepakat maka para pihak berkewajiban untuk mematuhi isi perjanjian, dan perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 KUHPerdata). Perjanjian yang telah dibuat tidak selamanya berjalan dengan mulus, tidak jarang perjanjian yang telah disepakati tersebut terjadi wanprestasi. Yaitu suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi prestasi (kewajiban) seperti yang telah dijanjikan sebelumnya karena kesalahannya serta debitur tidak berada dalam keadaan memaksa *overmacht*), sedang ia telah ditegur.

Dari hal-hal tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penyelesaiannya dalam hal pelanggan melakukan keterlambatan dalam pembayaran tagihan telepon?
2. Bagaimana penyelesaiannya dalam hal PT. TELKOM (Tbk) melakukan kelalaian administrasi, yaitu mengenakan biaya abonemen pada pelanggan yang seharusnya tidak membayar biaya tersebut?
3. Siapa yang menanggung risiko dalam hal terjadi banjir yang berakibat putusya komunikasi?

Setiap penelitian pasti mempunyai tujuan, begitu pula dengan penelitian

ini.

Tujuan dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Tujuan Obyektif

- a. Bertujuan untuk memperoleh data tentang upaya penyelesaian dalam hal pelanggan terlambat melakukan pembayaran tagihan telepon.
- b. Bertujuan untuk memperoleh data tentang upaya penyelesaian dalam hal kelalaian administrasi yang dilakukan oleh PT. TELKOM (Tbk), yaitu mengenakan biaya abonemen pada pelanggan yang seharusnya ia tidak membayar.
- c. Untuk mengetahui siapa yang menanggung risiko dalam hal terjadi kerusakan pada sambungan telepon yang telah terpasang karena adanya banjir.

2. Tujuan Subyektif

Untuk memperoleh data dan bahan yang sifatnya dapat mendukung dan menunjang penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah :

1. Penelitian kepustakaan

Penelitian dilakukan dengan cara membaca dan memahami peraturan perundang-undangan dan buku-buku literatur, makalah-makalah yang berkaitan dengan perjanjian. Dari penelitian kepustakaan ini akan diperoleh data sekunder yang terdiri dari tiga Bahan Hukum yaitu :

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu berupa bahan-bahan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan. Yang terdiri dari :
- 1). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 2). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - 3). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan secara teoritis dari Bahan Hukum Primer, yang berasal dari buku-buku literature, yang terdiri dari :
- 1). Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Karya Sudikno Mertokusumo
 - 2). Hukum Perikatan, Karya Abdul Kadir Muhammad
 - 3). Pokok-Pokok Hukum Perdata, Karya J.Satrio
 - 4). Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya), Karya J.Satrio
 - 5). Era Baru Bisnis Telekomunikasi, Karya Dedi Supriadi
 - 6). Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus, Karya Suharnoko
 - 7). Hukum Perjanjian, Karya Subekti
 - 8). Hukum Perdata, Karya Komariyah
 - 9). Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Karya R. Setiawan
 - 10). Segi-Segi Hukum Perjanjian, Karya M. Yahya Harahap
 - 11). Pokok-Pokok Hukum Perdata, Karya Subekti
 - 12). Sumber lain, yaitu www.telkom.co.id

2. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan data primer atau data lapangan.

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kendal

b. Teknik Pengambilan Sample

Teknik yang digunakan adalah Non Random Sampling yaitu tidak semua anggota populasi dijadikan sample. Purposive Sampling yaitu peneliti menggunakan pertimbangan sendiri dengan bahan pengetahuan yang cukup tentang populasi untuk memilih anggota sampel.

c. Responden

- 1). Supervisor PT. TELKOM (Tbk) Kendal bagian Pelayanan Pelanggan
- 2). 1 orang Pelanggan PT. TELKOM (Tbk) Kendal yang melakukan keterlambatan pembayaran.
- 3). 1 orang Pelanggan yang melakukan *complain* kepada PT. TELKOM (Tbk) Kendal karena kesalahan administrasi.
- 4). 1 orang Pelanggan yang terkena *overmacht*.

d. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pedoman wawancara dengan Supervisor PT. TELKOM (Tbk) Kendal bagian Pelayanan Pelanggan, 1 orang Pelanggan PT. TELKOM (Tbk) Kendal yang melakukan keterlambatan pembayaran, 1 orang pelanggan yang *complain* kepada PT

TELKOM (Tbk) Kendal karena kesalahan administrasi dan orang pelanggan yang terkena overmacht.

3. Teknik Analisis Data

Dari data yang telah diperoleh dari data kepustakaan maupun dari data lapangan selanjutnya akan dianalisa secara kualitatif dengan mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif dan metode induktif. Deduktif yaitu mengambil kesimpulan dengan berdasarkan hal-hal yang bersifat umum kepada permasalahan yang bersifat khusus sedangkan induktif adalah mengambil kesimpulan dari permasalahan yang bersifat khusus kepada permasalahan yang bersifat umum.

Untuk mempermudah pembahasan penulisan, maka materi dari penulisan skripsi ini disusun dalam bab-bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan hukum.

Bab II Tinjauan Tentang Perjanjian dan Perjanjian Berlangganan sambungan Telepon Kabel

Bab ini mengemukakan tentang pengertian perjanjian, syarat sahnya perjanjian, jenis-jenis perjanjian, asas-asas perjanjian, pihak-pihak dalam perjanjian, pelaksanaan perjanjian, wanprestasi dan akibat-akibatnya, overmacht dan risiko, berakhirnya perjanjian, terjadinya perjanjian berlangganan sambungan telepon cara menjadi pelanggan

hak dan kewajiban para pihak berakhirnya perjanjian berlangganan sambungan telepon.

Bab III Tinjauan Tentang PT. TELKOM (Tbk)

Bab ini membahas tentang sejarah PT. TELKOM (Tbk), visi dan misi PT. TELKOM (Tbk), sejarah PT. TELKOM (Tbk) Kendal, tujuan PT. TELKOM (Tbk), lapangan usaha dan produk PT. TELKOM (Tbk)

Bab IV Pelaksanaan Perjanjian Berlangganan Sambungan Telepon Kabel di Kabupaten Kendal

Dalam bab ini dibahas tentang upaya penyelesaian yang dilakukan PT. TELKOM (Tbk) Kendal dalam hal pelanggan melakukan wanprestasi, upaya penyelesaian yang dilakukan PT. TELKOM (Tbk) Kendal dalam hal terjadinya kelalaian administrasi yang dilakukan oleh PT. TELKOM (Tbk) Kendal, serta upaya yang dilakukan oleh PT. TELKOM (Tbk) Kendal dalam hal terjadi overmacht.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab yang terakhir, yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang sekiranya dapat berguna.