KLAUSULA EKSEMSI DALAM KONTRAK BERLANGGANAN INTERNET PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA WILAYAH ACEH DITINJAU MENURUT KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

FINA ANISA
Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM: 121310021

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2018 M/1439 H

KLAUSULA EKSEMSI DALAM KONTRAK BERLANGGANAN INTERNET PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA WILAYAH ACEH DITINJAU MENURUT KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi program Sarjana (S.1) dalam Ilmu Hukum Islam

Oleh:

FINA ANISA
Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM. 121310021

Disetujui untuk diuji/Di*munaqasyah*kan Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Edy Darmawijaya, S.Ag., M.Ag	Fakhrurrazi M. Yunus L.c.,M.A
NIP: 197001312007011023	NIP: 197702212008011008

KLAUSULA EKSEMSI DALAM KONTRAK BERLANGGANAN INTERNET PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA WILAYAH ACEH DITINJAU MENURUT KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Hukum Islam

Pada Hari / Tanggal: Rabu, 10 Januari 2018 M
22 Rabi'ul Akhir 1439 H

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,	Sekretaris,
Edi Darmawijaya, S.Ag, M.Ag	Fakhrurrazi M.Yunus, Lc., MA
NIP. 197001312007011023	Nip. 197702212008011008

Penguji I,	Penguji II,
Dr. H. M. Yusran Hadi, Lc., MA	Dr. Irwansyah, S.Ag., MH
NIP. 197802192003121004	NIP. 197611132014111001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh

Dr. Khairuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197309141997031001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./ Fax. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fina Anisa
NIM : 121310021
Prodi : HES
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktia yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya tela melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanks lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 08 Januari 2018
Yang Menyatakan

(Fina Anisa)

ABSTRAK

Nama/NIM	: Fina Anisa/121310021
Fakultas/Prodi	: Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi	: Klausula Eksemsi Dalam Kontrak Berlangganan Internet Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)
Tanggal Munaqasyah	: 10 Januari 2018
Tebal Skripsi	: 74 Halaman
Pembimbing I	: Edi Darmawijaya S.Ag., M.Ag.
Pembimbing II	: Fakhrurrazi M.Yunus, Lc., MA.

Kata Kunci: *Klausula Eksemsi, Kontrak Berlangganan Internet, Perlindungan Konsumen Hukum Islam*

Kontrak berlangganan internet antara pelanggan dengan PT.Telkom merupakan perjanjian baku yang telah dibuat sepihak oleh PT.Telkom. Dalam kontrak tersebut terdapat beberapa klausula eksemsi dimana PT.Telkom hanya bertanggung jawab apabila kesalahannya diakibatkan oleh pihak PT.Telkom sendiri, sedangkan segala akibat yang muncul baik kesalahan pelanggan maupun kesalahan pihak ketiga/*force majeure* (keadaan memaksa) merupakan tanggung jawab pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mencari jawaban terhadap persoalan pokok bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT.Telkom atas tidak terpenuhinya perjanjian dalam kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom dan bagaimana tinjauan perlindungan konsumen dalam hukum Islam terhadap klausula eksemsi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom. Perolehan data dalam skripsi ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis melalui data dari penelitian lapangan *(field research)* dan penelitian kepustakaan *(library research)* dan data tersebut diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, perjanjian baku tersebut memuat beberapa klausula eksemsi yang membatasi tanggung jawab, di mana PT.Telkom bertanggungjawab apabila kesalahannya di akibatkan oleh PT.Telkom. Namun, kontrak baku tersebut bersifat final dan tidak dapat direvisi oleh pelanggan. Pencantuman klausula eksemsi dalam kontrak tersebut belum di sesuaikan dengan asas-asas perikatan agar terciptanya nilai-nilai keagamaan, keadilan *(al-'Adalah)*, kemaslahatan, persamaan dan kesetaraan *(al-Musawah)*, dengan tidak mengesampingkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan *(hablum minallah wa hablum minannas).* Oleh karena itu, diharapkan bagi pelaku usaha untuk tidak menambahkan klausula yang membatasi tanggung jawab/klausula yang memberatkan bagi konsumen, agar terciptanya kontrak yang seimbang/adil dan saling ridha di antara kedua belah pihak.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Syariah dan Hukum Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Shalawat beserta salam kepada junjungan umat, Nabi Muhammad SAW yang telah mengubah peradabaan, sehingga dipenuhi dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini berjudul *"Klausula Eksemsi dalam Kontrak Berlangganan Internet PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)"*. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Hukum dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama kepada Bapak Edy Darmawijaya, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Fakhrurrazi M. Yunus, Lc., M.A. selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, ide, dan pengarahan. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr.Khairuddin, S.Ag.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Dr.Bismi Khalidin, M.Si dan Bapak Edi Darmawijaya, S.Ag., M.Ag selaku Ketua dan Sekretaris prodi Hukum Ekonomi Syariah, juga Bapak Israr Hirdayadi, L.c., M.A. selaku Penasehat Akademik yang bersedia membimbing penulis dari awal hingga sekarang, serta semua dosen dan asisten yang mengajar dan membekali penulis dengan ilmu sejak semester pertama hingga akhir.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda alm.M.Yahya dan Ibunda Rosmiati yang tercinta, yang telah bersusah payah memberikan motivasi serta tak pernah putus memberikan kasih sayang dan dukungannya, baik materi maupun doa. Selanjutnya terima kasih penulis ucapkan kepada kakak dan abang yaitu Silvia, Julia dan Edward yang ikut mendukung dan

memberikan bantuan moril dan materil, serta untuk seluruh keluarga besar lainnya yang selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat-sahabat HES angkatan 2013, unit 15 yang telah sama-sama berjuang melewati setiap episode perkuliahan dan ujian yang ada di kampus. Khususnya kepada Adam Rahmana Putra, Putri Andriani, Desy Annisa, Nurul Hikmah, Faizatun Nadhirah, Cut Idatul Fitriah, Raihan Namira, Afrijal, dan Farras Halim. Serta teman-teman lainnya yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis.

Tiada harapan yang paling mulia, selain permohonan penulis kepada Allah SWT, agar setiap kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semoga dibalas oleh Allah Swt dengan kebaikan, ganjaran, dan pahala yang setimpal. Akhirnya pada Allah jugalah penulis memohon perlindungan dan pertolongan-Nya, Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 24 Okteber 2017
Penulis,

Fina Anisa
NIM. 121310021

TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor 0543 b/u/1987.

1. Konsonan

No	Arab	Latin	Ket	No	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	b		17	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	t		18	ع	‘	
4	ث	ṡ	s dengan titik di atasnya	19	غ	g	
5	ج	j		20	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	kh		22	ك	k	
8	د	d		23	ل	l	
9	ذ	ż	s dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	r		25	ن	n	
11	ز	z		26	و	w	
12	س	s		27	ه	h	
13	ش	sy		28	ء	’	
14	ص	ṣ	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	*Fatḥah*	a
◌ِ	*Kasrah*	i
◌ُ	*Dammah*	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
ي◌َ	*Fatḥah* dan ya	ai
و◌َ	*Fatḥah* dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa* هول: *haula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
ي /ا◌َ	*Fatḥah* dan *alif* atau ya	ā
ي◌ِ	*Kasrah* dan ya	ī
ي◌ُ	*Dammah* dan wau	ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيْلَ : *qīla*

يَقُوْلُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

Ta *Marbutah* (ة) Hidup

Ta *Marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dhammah*, transliterasinya adalah t.

a) Ta *Marbutah* (ة) Mati

Ta *Marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

b) Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الأَطْفَالْ	:*raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*
اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةْ	:*al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةْ	:*Talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL ..... **i**
PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **ii**
PENGESAHAN SIDANG ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
TRANSLITERASI ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**

BAB SATU : PENDAHULUAN
1.1.Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 7
1.3. Tujuan Masalah 7
1.4. Penjelasan Istilah 8
1.5. Kajian Pustaka 10
1.6. Metodologi Penelitian 11
1.7.Sistematika Pembahasan 13

BAB DUA : KLAUSULA EKSEMSI DALAM PERJANJIAN BAKU DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM
2.1. Klausula Eksemsi dalam Perjanjian Baku 14
2.1.1. Pengertian Perjanjian Baku dan Klausula Eksemsi 14
2.1.2. Dasar Hukum Klausula Eksemsi 18
2.1.3. Eksistensi Klausula Eksemsi dalam Perjanjian Baku ... 20
2.1.4. Pengaruh Klausula Eksemsi Terhadap Para pihak 23
2.2. Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam 26
2.2.1. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam 26
2.2.2. Asas-Asas Perikatan dalam Hukum Islam 29
2.2.3. Perlindungan Konsumen dalam Akad Ijarah 32

BAB TIGA: KLAUSULA EKSEMSI DALAM BERLANGGAN LAYANANINTERNET PADA PT. TELEKOMUNIKASI WILAYAH ACEH
3.1. Gambaran Umum PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh..... 41
3.2. Klausula Eksemsi dalam Berlangganan Internet pada PT.Telekomunikasi Wilayah Aceh..... 43
3.3. Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban PT.Telekomunikasi Wilayah Aceh Terhadap Kerugian Konsumen.....52

3.4. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksemsi yang Terdapat dalam Perjanjian Berlangganan Internet pada PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh 57

BAB EMPAT: PENUTUP
4.1. Kesimpulan.....65
4.2. Saran.....66

DAFTAR PUSTAKA..... 68
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SK PEMBIMBING SKRIPSI

LAMPIRAN 2: SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 3: SURAT PERNYATAAN DARI PT.TELKOM

LAMPIRAN 4: DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

LAMPIRAN 4: KONTRAK BAKU BERLANGGANAN INTERNET

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, telekomunikasi memegang peranan penting dan strategis dalam kehidupan manusia. Melalui teknologi, manusia dapat saling tukar menukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang *relative* cepat dan efisien. Perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi, membuat banyak orang tertarik untuk menggunakan internet sebagai *alternative*, dengan menggunakan internet dapat mengakses informasi untuk melakukan aktifitas komunikasi.

Bisnis telekomunikasi di Indonesia berkembang pesat seiring bertambahnya laju pertumbuhan penduduk. Salah satu perusahaan penyediaan jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia adalah Perseroan Terbatas Telekomunikasi atau yang sering disebut dengan PT.Telkom. PT.Telkom pada mulanya hanya menyediakan alat telekomunikasi berupa telepon rumah. Seiring dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi, munculah beberapa jenis teknologi telekomunikasi yang membuat masyarakat berubah menjadi lebih maju dengan adanya internet. Berkembangnya teknologi informasi, PT.Telkom menyediakan produk jasa layanan internet berlangganan salah satunya adalah *indihome*, produk ini tersedia untuk koneksi internet dikalangan bisnis bahkan meluas sampai kerumah-rumah, sehingga

membuat banyak masyarakat yang menggunakan layanan internet dengan cara berlangganan untuk dipasang dirumah.[1]

Bagi masyarakat yang ingin menggunakan jasa sambungan jaringan internet, terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian dengan PT.Telkom. Secara yuridis formal, perjanjian berlangganan internet yang dilakukan oleh pihak PT.Telkom dengan pelanggan mengikat secara langsung para pihak dan menciptakan hubungan hukum bagi para pihak berupa hak dan kewajiban, dengan kata lain dalam hubungan hukum terdapat kekuasaan wewenang (*bevoegdheid)* dan kewajiban (*plicht).*[2]

Secara lugas dapat dideskripsikan bahwa kewajiban pihak konsumen yaitu melunasi tagihan sambungan internet tepat waktu, dan haknya adalah mendapatkan infomasi yang jelas dan benar atas barang/jasa serta hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang/jasa serta mendapatkan sambungan jaringan internet dengan baik. Hak atas informasi ini penting bagi konsumen, PT.Telkom selaku pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan infomasi yang jelas mengenai jasa yang diperdagangkan kepada konsumennya, sehingga konsumen dapat mengetahui produk dari PT.Telkom secara jelas. Dan apabila konsumen memiliki pendapat maupun keluhannnya berhak untuk melakukan *complain* ataupun memberikan saran kepada PT.Telkom.

Adapun hak pihak PT.Telkom adalah menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai tagihan sambungan jaringan internet. Sedangkan kewajibannya adalah memberikan informasi yang benar, jelas mengenai

---

[1]Wawancara dengan Suherman, Customer Care (pelayanan) di Kantor Plasa Telkom Banda Aceh, pada hari Selasa, tanggal 17 Okteber, Pukul 11.30 WIB.

[2]Chainur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), hlm. 113.

barang/jasa yang diperdagangkan dan menjaga sambungan jaringan internet dengan baik serta mendengar dan memberikan tindakan langsung atas *complain* ataupun saran dari pihak konsumen.

Kontrak bisnis merupakan kesepakatan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih untuk melakukan transaksi bisnis, kontrak bisa bersifat lisan maupun bersifat tulisan yang berupa memo, sertifikat, atau kuitansi. Karena hubungan kontraktual yang dibuat oleh dua pihak atau lebih memiliki potensi kepentingan yang saling bertentangan, persyaratan kontrak biasanya dilengkapi dan dibatasi oleh hukum. Dukungan dan pembatasan oleh hukum tersebut berfungsi untuk melindungi pihak yang menjalin kontrak untuk mendefisikan hubungan khusus diantara mereka seandainya ketentuan tidak jelas, mendua arti, dan bahkan tidak lengkap.[3]

Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum, untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat. Namun adakalanya kedudukan salah satu antara kedua belah pihak tidak seimbang dalam negosiasi, akhirnya melahirkan perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak. Dalam praktik dunia usaha juga menunjukkan geliat yang sama, bahwa keuntungan kedudukan tersebut sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku atau klausula baku dalam setiap

---

[3]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 65.

dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya.[4]

Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan perjanjian baku dan percantuman klausula baku dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. UU perlindungan konsumen merumuskan klausula baku bahwa "setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen".[5]

Isi perjanjian baku tersebut memuat beberapa klausula, yang sering memberatkan salah satu pihak. Klausula yang memberatkan sebelah pihak ini disebut dengan klausula eksemsi yaitu suatu klausula dalam kontrak yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.[6]

Sebagian besar konsumen tidak banyak mengetahui perjanjian yang telah disepakati dengan pelaku usaha, mereka hanya mendaftarkan diri untuk berlangganan internet kemudian menandatangani kontrak yang telah dibuat sepihak oleh pelaku usaha, yang pada umumnya tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan hanya berada diposisi menerima atau tidak. Isi perjanjian

---

[4]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen...,* hlm. 68-73.

[5]Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan,* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 52.

[6]Munir Fuady, *Hukum Kontrak, Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis,* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007), hlm. 98.

berisi klausul yang memberatkan lahir dari suatu perjanjian baku, di mana salah satu pihak tidak mempunyai banyak pilihan dalam menentukan klausul tersebut.[7]

Konsumen yang ingin berlangganan internet harus menandatangani kontrak baku yang telah dibuat sebelumnya oleh PT.Telkom. Konsumen tidak dapat menambah atau mengurangi substansi dari kontrak tersebut. Pelaksanaan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan. Dalam Pasal 6 ayat (3) menyatakan: "Telkom tidak dapat diminta untuk menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh pelanggan baik langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi sebagaimana mestinya".

Dalam klausula tersebut mengandung unsur pembebanan resiko secara sepihak yang dibebankan kepada pelanggan. Pembebanan resiko yang tidak dibatasi penyebabnya dapat meliputi semua keadaan kecuali kesalahan dari pihak PT.Telkom, misalnya kerusakan akibat pihak ketiga atau *force mejeure* (keadaan memaksa).

Dalam hal ini tidak semua kerusakan diakibatkan oleh pelanggan, namun dengan pencantuman klausula eksemsi tersebut, pelanggan harus menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang diderita pelanggan baik langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi sebagaimana mestinya, hal ini membuat konsumen dirugikan serta merasa haknya sebagai pelanggan tidak terpenuhi.

---

[7]Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan...*, hlm. 29.

Kerugian yang dialami oleh konsumen disebabkan karena tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi. Bentuk-bentuk wanprestasi menurut Pasal 1234 KUH Perdata, tidak melakukan apa yang disanggupi akan yang dilakukannya, melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan, melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat, atau melakukan sesuatu yang menurut kontrak tidak boleh dilakukannya. Akibat dari wanprestasi itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara.[8]

Seringkali pelaku bisnis berani melanggar kontrak yang telah dilakukan, yang diatur berdasarkan hukum positif tapi tidak demikian kontrak tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga hari kiamat. Oleh karena itu, dalam sunnah Nabi SAW didapatkan larangan terhadap perikatan yang hanya salah satu pihak memiliki hak atau kewajiban dalam menentukan suatu perikatan serta memanfaatkan pihak lain yang membutuhkan.[9]

Dalam prinsip ekonomi syari'ah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Hukum perikatan Islam sebagai bagian dari muamalah harus memperhatikan prinsip-prinsip bidang muamalah dalam bertransaksi yaitu meliputi: keadilan, keseteraan, kemaslahatan, itikad baik, dan kerelaan.[10]

---

[8]Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan, Teori & Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm.52.

[9]Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Akad Dalam Fiqh Muamalat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 318-319.

[10]*Ibid*, hlm. 83-90.

Oleh karena itu, penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap *klausula eksemsi* dalam *berlangganan internet* pada PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh dengan judul *Klausula Eksemsi dalam Kontrak Berlangganan Internet PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh).*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh atas tidak terpenuhinya perjanjanjian dalam kontrak berlangganan internet?
2. Bagaimana pandangan hukum Islam tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksemsi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet pada PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka tujuan penelitiannya adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh atas tidak terpenuhinya perjanjian dalam kontrak berlangganan internet.
2. Untuk mengetahui bagaimana pandangan hukum Islam tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksemsi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet pada PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh.

1.4 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan penafsiran serta memudahkan pembaca dalam memahami istilah-istilah dalam judul skripsi ini, maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan istilah-istilah didalamnya antara lain:

1. Klausula Eksemsi

Menurut bahasa klausul adalah ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi.[11] Kata eksemsi berasal dari bahasa inggris yaitu *"unreasonably onerous"* yaitu, *"unreasonably"* yang artinya tidak layak atau tidak masuk akal, dan *"onerous"* yang artinya berat atau sukar.[12]

Klausula eksemsi adalah suatu klausula dalam kontrak yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.

2. Kontrak

Kontrak adalah suatu kesepakatan yang diperjanjikan di antara dua pihak atau lebih yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan

---

[11]Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, cet.IV, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm. 706.

[12]John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, cet. XXV, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hlm. 405 dan 619.

hukum. Kontrak yang berlaku dalam kegiatan ekonomi pada saat ini berbentuk standar yang disebut dengan kontrak baku.[13]

3. Berlangganan

Berlangganan secara umum adalah mengadakan jual beli secara tetap. Dalam hal ini yang dimaksud dengan tetap adalah mengadakan ikatan tetap antara pihak pelaku usaha dengan konsumen dengan bersedia membayar secara berkala.[14]

4. Internet

Internet adalah sebuah sistem jaringan yang menghubungkan berbagai komputer dari berbagai belahan dunia untuk saling terhubung dan bertukar data serta bertukar informasi.[15]

Dengan begitu internet merupakan jaringan komputer yang dapat memberikan layanan informasi secara lengkap, dan terbukti mempunyai fungsi yang beragam.

5. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen Indonesia adalah Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 yang berbunyi “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.[16]

---

[13]Salim SH, *Hukum Kontrak, Teori & Tehnik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.25.

[14]Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Erlangga,2011), hlm.140.

[15]Jubilee Enterprise, *Panduan Memilih Koneksi Internet untuk Pemula*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 2.

[16]Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 1.

6. Hukum Islam

Hukum Islam adalah dasar-dasar atau hukum-hukum yang diwahyukan oleh Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW yang diwajibkan kepada umat Islam untuk mengetahui dengan sebaik-baiknya, baik dalam hubungannya dengan Allah SWT maupun dengan sesama manusia.[17]

1.5 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini pada intinya adalah untuk mendapatkan gambaran topik yang akan diteliti dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, sehingga tidak ada pengulangan. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini.

Tulisan yang berhubungan dengan penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Putu Ayu Dias Pramiari yang berjudul "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dari Klausula Eksemsi Dalam Kontrak Standar Perjanjian Sewa Beli", yang menjelaskan sah atau tidak sah perjanjian sewa beli serta bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen dengan adanya klausula eksemsi dalam standar kontrak sewa beli. Sedangkan tulisan ini menjelaskan bagaimana bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen dan bagaimana perlindungan konsumen dalam hukum Islam.

Kemudian skripsi yang ditulis oleh Zumiati yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pada Perum Damri Stasiun Banda Aceh", yang menjelaskan eksistensi klausula eksonerasi

---

[17] Anwar Haryono, *Hukum Islam Keluasan dan Keadilan*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1968), hlm. 18.

dalam perjanjian Perum Damri serta bagaimana pertanggungan pihak Perum Damri terhadap kerugian konsumen. sedangkan dalam penulisan ini, menjelaskan klausula eksemsi dalam kontrak berlanggan internet dan bagaimana perlindungan konsumen dalam hukum Islam.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penulisan karya ilmiah memerlukan data yang lengkap dan objektif serta mempunyai metode tertentu sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, langkah-langkah yang ditempuh dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Jenis Penelitian

Dalam pembahasan ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode yang meneliti suatu kondisi, suatu pemikiran atau peristiwa pada masa sekarang, yang bertujuan untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematika, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.[18]

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang berhubungan dengan objek kajian, baik itu data primer maupun sekunder. Penulis mengambil dari dua sumber yaitu yang didapat di lapangan dan di pustaka.

1. Penelitian lapangan (*field research)* yaitu pengumpulan data primer dan merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap objek pembahasan yang menitikberatkan pada kegiatan lapangan, yaitu dengan mengunjungi

---

[18]M. Nazir, *Metode Penelitian,* (Jakarta: Ghalila Indonesia, 1998), hlm. 63.

PT.Telkom. Penulis juga mencatat setiap informasi yang didapatkan pada saat melakukan penelitian guna untuk menghasilkan sebuah penelitian yang sistematis.

2. Penelitian kepustakaan *(library research)* merupakan bagian dari pengumpulan data sekunder, yaitu dengan cara mengumpulkan, membaca buku-buku bacaan serta jurnal yang berkaitan dengan pembahasan ini.

1.6.3 Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu dilakukan dialog dengan pekerja pada PT.Telkom, guna untuk mengetahui bagaimana isi perjanjian baku antara pihak PT.Telkom dengan konsumen, serta dialog dengan konsumen guna mengetahui bagaimana permasalahan serta kerugian atas tidak terpenuhinya perjanjian dalam kontrak berlangganan internet.
2. Telah kepustakaan, yaitu untuk memperoleh data melalui bahan bacaan yang menjelaskan tentang perjanjian baku, peraturan perundang-undangan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam perjanjian berlangganan internet serta membaca penjelasan tentang aturan pencantuman klausula baku yang memiliki keterkaitannya dengan perlindungan konsumen.

1.6.4 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat perekam dan alat tulis guna untuk mencatat hasil wawancara dengan pihak PT.Telkom dan

konsumen akan dijabarkan dalam bentuk kata-kata yang kemudian akan diambil pokok pikiran dari fenomena yang ada sesuai dengan penulisan penelitian ini.

1.7 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mudah memahami pemahaman penelitian ini penulis membagi pembahasannya dalam empat bab yang terdiri dari beberapa sub bab dan secara umum digambarkan sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, metode pengumpulan data, tehnik pengumpulan data dan instrumen pengumpulan data.

Bab dua membahas tentang landasan teoritis perjanjian baku berupa klausula eksemsi dalam perjanjian baku dan perlindungan konsumen dalam hukum Islam.

Bab tiga membahas tentang Klausula Eksemsi dalam Perjanjian berlangganan internet, yang memuat isi dari Klausula Eksemsi pada kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom, bentuk pertanggungjawaban pihak PT.Telkom atas tidak terpenuhinya perjanjian dalam kontrak berlangganan internet, serta tinjauan konsep perlindungan konsumen dalam hukum islam terhadap klausula eksemsi yang terdapat dalam kontrak berlangganan internet pada PT. Telkom.

Bab empat merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang diteliti.

BAB DUA

KLAUSULA EKSEMSI DALAM PERJANJIAN BAKU DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM

2.1 Klausula Eksemsi dalam Perjanjian Baku

2.1.1 Pengertian Perjanjian Baku dan Klausula Eksemsi

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *standard contract.* Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan secara sepihak dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Mariam Badrulzaman mengemukakan bahwa *standard contract* adalah perjanjian yang telah dibakukan, yang ciri-cirinya: isinya ditetapkan oleh sepihak yang posisi ekonomimya lebih kuat, masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian, terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut, bentuk tertentu (tertulis), dipersiapkan secara massal dan kolektif.[1]

Ahmadi Miru berpendapat bahwa perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausul yang terdapat dalam perjanjian baku hanya mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang klausula baku kepada pihak lawannya. Namun setiap kerugian yang timbul di kemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggungjawab berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen.[2]

---

[1]Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.145-149.

[2]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 77.

Sutan Remy Sjahdeini mengemukakan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausul yang dibakukan oleh pemakainya dan pihak lainnya pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan.[3]

Dalam perjanjian baku pihak lain tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kedepannya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi "*take it or leave it*".

Hal yang mengikat perilaku atau keadaan demikian adalah apa yang disebut dalam asas kebebasan bekontrak yang dapat dianalisi dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Asas kebebasan bekontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian dengan siapapun dan menentukan isi perjanjian, pelaksaan, persyaratan serta menentukan bentuk perjanjian yaitu tertulis atau lisan.[4]

---

[3]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 139.

[4]Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia,* (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 301.

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 berkontrak. Masyarakat mempunyai kebebasan untuk membuat perjanjian yang berisi apa saja, asalkan perjanjian tersebut dibuat secara sah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, sebagai asas dalam hukum bahwa suatu perjanjian dibuat tidak boleh bertentangan dengan aturan hukum dan perundang-undangan termasuk hal-hal yang tidak sesuai dengan kesusilaan dan ketertiban umum.[5]

Berdasarkan asas kebebasan bekontrak tersebut, para pihak bebas membuat perjanjian dan menentukan syarat-syarat yang mereka kehendaki, dalam perjanjian baku salah satu pihak telah menyiapkan klausula-klausula pada formulir kemudian diberikan kepada pihak lain untuk disetujui dan biasanya tidak mempunyai kesempatan untuk mengubahnya atau menegosiasi klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak lainnya.[6]

Beberapa ciri-ciri dari perjanjian baku, antara lain:[7]

1. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat.
2. Pihak lemah pada umunya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalia dari perjanjian.

---

[5]Sophar Maru Hutagalung, *Kontrak Bisnis di Asean: Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 46-47.

[6]Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, (*Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 65.

[7]Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 116.

3. Terdorong oleh kebutuhan, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut.
4. Bentuknya tertulis.
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Isi perjanjian baku tersebut biasanya mencantumkan klausula-klausula yang memberatkan sebelah pihak. Klausula yang memberatkan sebelah pihak ini dalam bahasa Belanda disebut dengan *onredelijk bezwarend,* atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *unreasonably onerous.* Salah satu klausula berat sebelah tersebut disebut dengan klausula eksemsi (*exemtion clause),* yang dalam bahasa belanda disebut dengan istilah *exoneratie clausule.* Klausula eksemsi adalah suatu klausula dalam kontrak yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, padahal menurut hukum tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.[8]

Secara yuridis-teknis, syarat eksemsi dalam suatu kontrak biasanya dilakukan melalui 3 (tiga) metode sebagai berikut:[9]

1. Metode pengurangan atau bahkan penghapusan terhadap kewajiban-kewajiban hukum yang biasanya dibebankan kepada salah satu pihak. Misalnya, dilakukan melalui upaya perluasan pengertian *force majeure* (keadaan darurat).
2. Metode pengurangan atau bahkan penghapusan terhadap akibat hukum karena pelaksanaan kewajiban yang tidak benar. Misalnya, pengurangan atau

---

[8]Munir Fuady, *Hukum Kontrak, Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis,* (Bandung: PT. Citra aditya Bakti, 2007), hlm. 97.

[9]Munir Fuady, *Hukum Kontrak, Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis...,* hlm. 98-100.

penghapusan ganti kerugian jika terjadi wanprestasi dari salah satu pihak dalam kontrak.

3. Metode menciptakan kewajiban-kewajiban tertentu kepada salah satu pihak dalam kontrak. Misalnya, tanggung jawab salah satu pihak, tetapi dibebankan kepada pihak lain dalam hal terjadi kerugian kepada pihak ketiga yang berada diluar kontrak.

2.1.2 Dasar Hukum Klausula Eksemsi

Dalam Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUH Perdata dapat dipakai sebagai tolak ukur guna untuk menemukan suatu klausul dalam kontrak yang memberatkan sebelah pihak merupakan klausula yang tidak wajar dan sangat memberatkan bagi pihak lainnya. Dalam Pasal 1337 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu klausula terlarang apabila klausula itu dilarang oleh Undang-Undang, bertentangan dengan moral atau dengan ketertiban umum. Pasal ini menegaskan klausula yang terlarang yang menjadi suatu sebab terlarangnya karena dilarang oleh Undang-Undang, bertentangan dengan moral atau ketertiban umum.[10]

Pasal 1339 KUH Perdata menyebutkan bahwa perjanjian-perjanjian itu tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-undang. Pasal ini menegaskan suatu persetujuan yang mengikat dalam perjanjian tidak diharuskan sesuai yang

[10]Hasanuddin Rahman, *Contract Drafting*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 198-199.

dinyatakan di dalam KUH Perdata, melainkan juga ketentuan-ketentuan yang melarangnya yang diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang.[11]

Untuk melindungi pihak konsumen dari ketidakadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menentukan larangan-larangan kepada pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya, salah satunya larangan bagi pelaku usaha yang berhubungan dengan klausul baku. Dalam hal ini pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila:[12]

a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan jasa yang dibeli konsumen.
d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli.

---

[11]Hasanuddin Rahman, *Contract Draftin...*, hlm. 199.
[12]Salim HS, *PerkembanganHukum Kontrak Di Luar KUH Perdata...*, hlm. 157-159.

g. Menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi larangan di atas, dinyatakan batal demi hukum. Dan pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.[13]

2.1.3 Eksistensi Klausula Eksemsi dalam perjanjian Baku

Pada umumnya, dalam kegiatan bisnis kontrak sangat banyak dipergunakan, bahkan hampir semua kegiatan ekonomi diawali dengan kontrak. Yang dimaksud dengan kontrak adalah suatu kesepakatan yang diperjanjikan diantara dua pihak atau lebih yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum. Kontrak yang berlaku dalam kegiatan ekonomi pada saat ini berbentuk standar yang disebut dengan kontrak baku.[14]

Dalam kegiatan bisnis para pelaku usaha harus memperhatikan etika dalam berbisnis, etika bisnis diartikan sebagai pengetahuan tentang cara ideal pengaturan dan pengelolaan bisnis yang memperhatikan norma dan moralitas

[13]Salim HS, *PerkembanganHukum Kontrak Di Luar KUH Perdata...*, hlm. 160.
[14]Salim SH, *Hukum Kontrak, Teori & Tehnik Penyusunan Kontrak*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 25.

yang berlaku secara universal dan secara sosial, dan penerapan norma dan moralitas ini menunjang maksud dan tujuan kegiatan bisnis. Dalam penerapan etika bisnis, bisnis mesti mempertimbangkan unsur norma dan moralitas yang berlaku di masyarakat, oleh karena itu orang yang melakukan kegiatan bisnis harus memiliki perilaku yang profesional.[15]

Untuk menjadi pelaku bisnis yang profesional, harus memenuhi syarat-syarat dalam perjanjian agar terciptanya perjanjian yang sah. Adapun Syarat-syarat sahnya kontrak dapat dikaji berdasarkan hukum kontrak yang terdapat dalam KUH Perdata, yaitu:[16]

a. Kesepakatan (*toesteming*/izin) kedua belah pihak

Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya, yang sesuai itu adalah pernyataanya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat atau diketahui orang lain. Pada umumnya, cara yang paling banyak dilakukan oleh para pihak agar terciptanya kesepakatan yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan secara tulisan. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna jika terjadi perselisihan.

b. Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Orang yang cakap atau mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa, batas kedewasaannya adalah telah berumur 21 tahun atau sudah kawin. Adapun orang

---

[15]Budi Untung, *Hukum dan Etika Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm.65.

[16]Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 23-25.

yang tidak berwenang melakukan perbuatan hukum yaitu: anak di bawah umur *(minderjarigheid)*, orang yang ditaruh di bawah pengampuan, dan istri (Pasal 1330 KUH Pedata). Akan tetapi dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 31 UU Nomor 1 Tahun 1974 jo SEMA NO.3 Tahun 1963.

c. Adanya objek perjanjian *(onderwerp der overeenskomst)*

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif yaitu memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.

d. Adanya causa yang halal *(geoorloofde oorzaak)*

Pada pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *oorzak* (causa yang halal), namun di dalam pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan causa yang terlarang. Adapun yang menjadi sebab terlarang apabila bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Hoge Raad sejak tahun 1927 mengartikana *oorzaak* sebagai sesuatu yang menjadi tujuan para pihak.

Syarat pertama dan kedua disebut syarat subjektif, karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena menyangkut objek perjanjian. Apabila syarat pertama dan kedua tidak terpenuhi maka perjanjian itu dapat dibatalkan, artinya salah satu pihak dapat mengajukan kepada pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang disepakati. Syarat ketiga dan keempat tidak terpenuhi maka

perjanjian itu batal demi hukum, artinya bahwa dari awal perjanjian tersebut dianggap tidak ada. Akan tetapi, apabila para pihak tidak ada yang keberatan maka perjanjian itu tetap dianggap sah.[17]

Perjanjian baku pada dasarnya boleh digunakan berdasarkan asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUH Perdata), tetapi tidak mecantumkan klausula yang memberatkan sebelah pihak, khususnya pihak konsumen. Klausula yang memberatkan sebelah pihak (klausula eksemsi) berbeda dengan klausula baku. Dalam klausula baku yang ditekankan adalah mengenai prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan mengenai isinya, sedangkan dalam klausula eksemsi yang dipersoalkan menyangkut substansinya, yaitu isi dari perjanjian tersebut memberatkan sebelah pihak yakni pihak konsumen.

2.1.4 Pengaruh Klausula Eksemsi Terhadap Para Pihak

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian sering kali tedapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran ekploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.[18]

Para konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha. Karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum yang memberikan

---

[17]Ahmadi Miru, *Hukum Perikatan, Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 67.

[18]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 194.

perlindungan kepada konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan yang dimaksud dengan produsen atau pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.[19]

Penggunaan perjanjian baku sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis yang sedemikian pesat dewasa ini. Dengan penggunaan klausula baku tersebut, berarti para pihak dapat mempersingkat waktu bernegosiasi. Di samping itu, perjanjian baku juga tetap mengikat para pihak dan pada umunya beban tanggung jawab para pihak adalah berat sebelah. Maka langkah yang harus dilakukan bukan melarang atau membatasi penggunaan klausula baku, melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku tersebut.[20]

Dalam perjanjian baku tersebut sebagian besar isinya sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Perumusan perjanjian tertulis membutuhkan keterampilan redaksional hukum yang hanya dimiliki oleh ahli hukum atau pengacara yang tentunya membutuhkan biaya yang mahal. Atas dasar itu maka banyak pihak menggunakan perjanjian yang sejenis yang pernah dibuat dan digunakan dan kemudian dibuat secara massal. Dengan demikian, perjanjian baku yang telah

---

[19]Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*,(Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2005), hlm. 228.

[20]Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*..., hlm. 78.

dibuat sejenis dan digunakan kembali secara massal memudahkan bagi pelaku usaha untuk menyediakannya setiap saat jika konsumen membutuhkannya.[21]

Penerapan perjanjian baku yang dilakukan oleh pihak yang posisi lebih kuat akan merugikan pihak lain dengan posisi yang lebih lemah, biasanya model perjanjian seperti ini dikenal dengan penyalahgunaan keadaan. Jika konsumen menolak isi perjanjian baku, maka konsumen tidak bisa memanfaatkan barang/jasa yang dibutuhkannya. Jika konsumen menyetujuinya, maka konsumen akan merasa tertekan dengan banyaknya klausul yang harus dipenuhinya.[22]

Untuk melindungi atau memberdayakan pihak konsumen dari ketidakadilan diperlukan seperangkat aturan hukum, oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut telah disahkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menurut UU No.8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[23]

Dengan berlakunya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha yang menjual barang/jasa kepada konsumen langsung bertanggung jawab terhadap kualitas barang/jasa atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen.

---

[21]Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Peransuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 204.

[22]Gunawan, Wijdaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm. 53.*

[23]Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 1.

2.2 Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam hukum Islam dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan cara melindungi hak-hak pihak konsumen, kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.[24]

Hukum yang mengatur hubungan-hubungan manusia dengan cara membuat kewajiban-kewajiban dan menjelaskan hal-hal yang dilarang, ini tujuannya demi menegakkan masyarakat bermoral, mempunyai solidaritas yang kuat dan berbahagia. Perbuatan yang bertentangan dengan sistem syariat kadang terwujud dalam bentuk pengabaian total, yaitu batalnya suatu perbuatan. Kadang dibuat sebagai jalan menuju pengabaian, yaitu menggantungkan hukumnya demi menjaga kemaslahatan pihak lain atau memberikan pilihan untuk mencabut keberlangsungan akad demi menjaga prinsip keseimbangan, keselarasan, atau pemenuhan keridhaan yang sejahtera.[25]

Pengertian perlindungan konsumen dalam hukum Islam pada dasarnya sama saja dengan pengertian perlindungan konsumen dalam UUPK, yaitu yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin

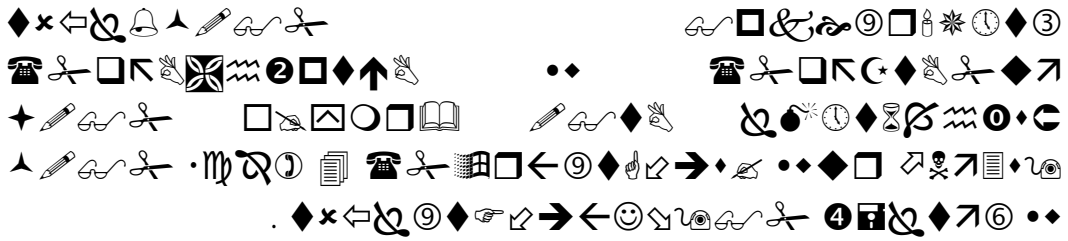
---

[24]Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm.49.

[25]Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu Jilid 4*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 574-575.

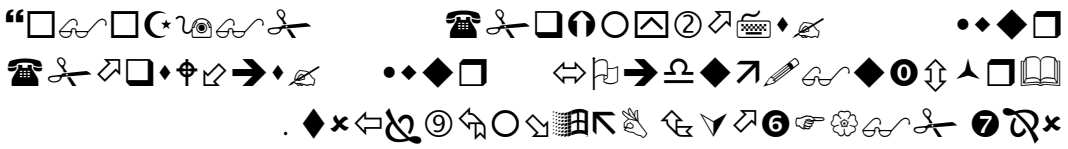
adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[26] Akan tetapi yang menjadi perbedaannya adalah perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih menampakkan nilai-nilai religius dengan tidak mengesampingkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan *(hablum minallah wa hablum minannas).*

Hukum Islam mengatur perilaku ummatnya melakukan kegiatan muamalah dalam mengkomsumsi barang/jasa melalui firman-firman Allah SWT dan Hadits Rasulullah SAW. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah: 87, Allah SWT berfirman:



Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan jangan lah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas."*

Dalam QS. Asy-Syu'ara ayat 183, Allah SWT berfirman:



Artinya: *"Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan."*

[26]Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 1.

Dalam Hadits Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ جابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّه قالَ: قالَ رَسُوْلُ اللَّهِ صَلَى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَّلَمْ : أَيُّهاَ النَّاسُ اتَّقُوْا اللَّه وَأَجْمِلُوْا فِي الطَّلَبِ فَإِنَّ نَفْساً لَنْ تَمُوْتَ حَتَّى تَسْتَوْفِيَ رِزْقَهاَ وَإِنْ أَبْطَأَ عَنْهاَ, فَاتَّقُوا اللَّه وأَجْمِلُوْا فِي الطَّلَبِ, خُذُوا مَا حَلَّ وَدَعُوْا مَا حَرُم [رواه ابن ماجه][27]

Artinya: *"Dari Jabir bin Abdullah RA, ia berkata: "Rasulullah SAW bersabda, 'Wahai sekalian manusia, bertakwalah kepada Allah, dan berlaku baiklah dalam mencari dunia. Sesungguhnya sebuah jiwa tidak akan mati sehingga menerima seluruh rejekinya sekalipun sebagiannya secara perlahan. Bertakwalah kepada Allah dan berlaku baiklah dalam mencari dunia. Ambilah yang halal dan tinggalkanlah yang haram."*(H.R. Ibnu Majah).

Kaidah fiqh juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mendapatkan solusi dari permaslah-permasalahan yang terdapat dalam kegiatan bermuamalah. Adapun kaidah fiqh yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pembahasan ini adalah:

الأصل في المعاملة الإباحة إلاّ أن يدلّ دليل على تحريمها. [28]

Artinya: *"Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkan."*

الأصل في كلّ المعاملات هو العدل ومنع الظّلم ومراعاة مصلحة الطّرفين ورفع الضّررعنهما.[29]

Artinya: *"Hukum asal dalam setiap muamalah adalah keadilan, memelihara kemaslahatan, dan menghilangkan kemudharatan kedua belah pihak."*

---

[27]Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Shahih Sunan Ibnu Majah, Buku 2* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), hlm. 296.

[28]A.Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 130.

[29]A.Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih...*, hlm. 133.

Hukum Islam menegaskan upaya menjauhkan diri dari gemerlapan duniawi, tetapi praktiknya seringkali pelakunya terlalu ketat sampai meninggalkan yang mubah padahal manusia adalah makhluk lemah. Sehingga, seringkali kelemahan menghadapi keketatan itu mengantar kepada kegagalan beragama. Oleh karena itu, Islam melarang pengetatan beragama seperti itu dengan mengajukan moderasi, tidak melebihkan dan tidak mengurangi. Dalam membuat perjanjian, keduabelah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya, adanya suka sama suka dalam memutuskan perjanjian, yang tidak boleh mengandung unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statemen.*[30]

Dalam Al-Qur'an dan Hadist yang telah disebutkan di atas, Allah SWT melarang kita untuk melakukan sesuatu yang melampaui batas tidak boleh mengandung unsur pengambilan kesempatan pada waktu pihak lain sedang berada dalam kesempitan. Islam mencegah hal seperti itu untuk membangun kohesivitas sosial, kasih sayang dan persaudaraan, sehingga terciptanya keadilan dan kebijakan antara sesama sehingga lahirlah masyarakat adil dan makmur.[31]

Peraturan yang demikian merupakan jalan yang ditempuh agama untuk memberikan manusia kemenangan dan kesejahteraan baik individual maupun sosial. Ini juga selaras dengan konsep perlindungan konsumen mengenai tujuan syari'at untuk memberikan mashlahah bagi umat manusia. Muamalah merupakan suatu ketentuan hukum yang mengatur hubungan akan sesama manusia untuk dapat saling membantu dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dengan adanya

---

[30]Rachmact Syafi'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm.31.

[31]Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Akad Dalam Fiqh Muamalat,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 84.

perilaku saling membutuhkan, maka setiap manusia memiliki kesamaan/ keseimbangan hak dan kewajiban dalam melakukan kegiatan muamalah.[32]

Semua bentuk transaksi muamalah pada dasarnya diperbolehkan, baik transaksi tersebut berbentuk tradisional yang telah dilaksanana pada zaman Rasulullah SAW dan ulama salaf, ataupun juga transaksi yang berbentuk modern dan kontemporer. Kecuali dalam syari'at telah tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudharatan, adanya unsur penipuan, judi dan riba.

Perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas, yang mana dalam hukum islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya *(hablum minannas)*, tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta beserta isinya *(hablum minallah).* Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk mewujudkan kemashlahatan bagi umat manusia.

2.2.2. Asas-Asas Perikatan dalam Hukum Islam

Dalam hukum Islam untuk melindungi para pihak dalam berbisnis, telah diatur beberapa asas yang menjadi pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu sebagai berikut:[33]

a. Asas Ilahiah

Kegiatan muamalah, termasuk perbuatan perikatan, tidak akan terlepas dari nilai-nilai ketauhidan. Dengan demikian, manusia memiliki tanggung jawab akan hal ini. Tanggung jawab kepada masyarakat, tanggung jawab kepada pihak

---

[32]Burhanuddin Susanto, *Hukum Kontrak Syariah,* (Yogyakarta: BPFE, 2009), hlm.43.

[33]Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 30-37.

kedua, tanggung jawab kepada diri sendiri, dan tanggung jawab kepada Allah SWT.

b. Asas Kebebasan *(Al-Hurriyah)*

Islam memberikan kebebasan kepada para pihak untuk melakukan suatu perikatan. Bentuk dan isi perikatan tersebut ditentukan oleh para pihak. Apabila telah disepakati bentuk dan isinya, maka perikatan itu mengikat para pihak yang menyepakatinya dan harus melaksanakan segala hak dan kewajibannya. Namun, kebebasan ini tidaklah absolut, sepanjang tidak bertentangan dengan hukum Islam, maka perikatan tersebut boleh dilaksanakan.

c. Asas Persamaan atau Kesetaraan *(Al-Musawah)*

Sesama manusia masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, dengan begitu antara manusia satu dengan yang lain hendaknya saling melengkapi atas kekurangan yang lain dari kelebihan yang dimilikinya. Oleh karena itu, setiap manusia memiliki kesempatan yang sama untuk melakukan suatu perikatan, dalam melakukannya para pihak menentukan hak dan kewajiban masing-masing didasarkan pada asas persamaan dan kesetaraan tanpa ada yang terzalimi.[34]

d. Asas Keadilan *(Al- 'Adalah)*

Keadilan adalah keseimbangan antara berbagai potensi individu, baik moral ataupun materil, antara individu dan masyarakat, dan antara masyarakat satu dengan lainnya yang berlandaskan pada hukum Islam. Dalam asas ini, para pihak yang melakukan perikatan dituntut untuk berlaku benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka

---

[34]Abdul Mannan, *Hukum Ekonomi Syariah, Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan agama*, (Jakarta: Kencana.2012), hlm. 76.

buat, dan memenuhi semua kewajiban. Allah SWT memerintahkan kepada orang-orang yang beriman untuk berlaku adil dalam melaksanakan segala pekerjaan baik yang berkaitan dengan agama maupun duniawi, berlaku adil juga menerangkan sesuai kebenaran tanpa memandang siapa orangnya dengan begitu akan terciptanya ketentraman, kemakmuran, dan kebahagiaan dunia akhirat.[35]

e. Asas Kerelaan *(Al-Ridha)*

Dalam kegiatan muamalah, melakukannya atas dasar suka sama suka atau kerelaan antara masing-masing pihak. Tidak dibenarkan bahwa suatu perbuatan muamalah dilakukan dengan pemaksaan ataupun penipuan. Jika hal ini terjadi, maka perbuatan tersebut dilakukan dengan cara yang bathil. Unsur sukarela ini menunjukkan keikhlasan dan itikad baik dari para pihak.[36]

f. Asas Kejujuran dan Kebenaran *(Ash-Shidq)*

Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh manusia dalam segala bidang kehidupan, termasuk dalam perbuatan muamalah. Jika kejujuran ini tidak diterapkan dalam perikatan, maka akan merusak legalitas perikatan itu sendiri. Selain itu, jika terdapat ketidakjujuran dalam perikatan, akan menimbulkan perselisihan diantara para pihak.

g. Asas Tertulis

Allah SWT menganjurkan kepada manusia hendaknya suatu perikatan dilakukan secara tertulis, dihadiri oleh saksi-saksi dan diberikan tanggung jawab individu yang melakukan perikatan, dan yang menjadi saksi. Adanya tulisan ini menjadi alat bukti atas terjadinya perikatan tersebut.

---

[35]Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 48-51.
[36]Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia...*, hlm.36.

h. Itikad baik

Asas ini menyatakan bahwa orang yang melakukan perbuatan tertentu bertanggungjawab atas risiko perbuatannya. Namun, jika ada pihak yang melakukan suatu hubungan perdata tidak megetahui cacat yang tersembunyi dan mempunyai itikad baik dalam hubungan perdata, maka kepentingannya harus dilindungi, dan ia berhak menuntut sesuatu jika ia dirugikan karena itikad baiknya. Allah SWT memerintahkan kepada orang-orang yang beriman agar tetap bertakwa kepadaNya dengan sebenar-benarnya yaitu menjalankan segala perintahnya dan menjauhi segala larangannya, dan hendaklah mengucapkan perkataan yang benar dengan tidak menyimpang.[37]

i. Kemaslahatan

Dengan asas kemaslahatan dimaksudkan bahwa akad yang dibuat oleh para pihak bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi mereka dan tidak boleh menimbulan kerugian *(muḍārat)* atau keadaan memberatkan *(masyaqqahi).* Apabila dalam pelaksanaan akad terjadi suatu perubahan keadaan yang tidak dapat diketahui sebelumnya serta membawa kerugian yang fatal bagi pihak bersangkutan sehingga memberatkannya, maka kewajibannya dapat diubah dan disesuaikan kepada batas yang masuk akal.[38]

2.2.3 Perlindungan Konsumen dalam Akad Ijārah

---

[37]Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah, (*Jakarta: AMZAH, 2015) , hal. 11.

[38]Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat,* (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2007), hlm. 90.

PT.Telkom merupakan salah satu bentuk jasa yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa sambungan jaringan internet, dalam rangka memenuhi kebutuhan akan jasa pemasangan sambungan internet di rumah yang semakin hari semakin tinggi maka PT.Telkom berperan penting dalam kebutuhan masyarakat modern saat ini. Dalam Fiqh Muamalah kegiatan ini dikenal dengan akad *ijārah*. Istilah *ijārah* dalam Kamus Besar Indonesia diartikan sebagai upah atau sewa yang diberikan kepada seseorang setelah bekerja sesuai dengan hukum Islam.[39]

Kata *ijārah* berasal dari kata *al-ajru* yang menurut bahasa ialah *al-'iwad* yaitu ganti upah. Sedangkan menurut istilah syara' *ijārah* ialah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantinya, yaitu memberikan imbalan dengan jumlah tertentu atas pekerjaan/jasa seseorang atau sekelompok yang menjual jasanya yang dikenal dengan istilah *ajr, ujrah, ijārah*. Menurut Sayyid Sabiq *ijārah* merupakan suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.[40]

Fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) memberikan definisi *ijārah* sebagai akad pemindahan hak guna (manfaat) atas barang/jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran upah atau sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.[41]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *ijārah* merupakan suatu akad pemindahan hak guna atau manfaat baik barang/jasa yang dilakukan oleh satu

---

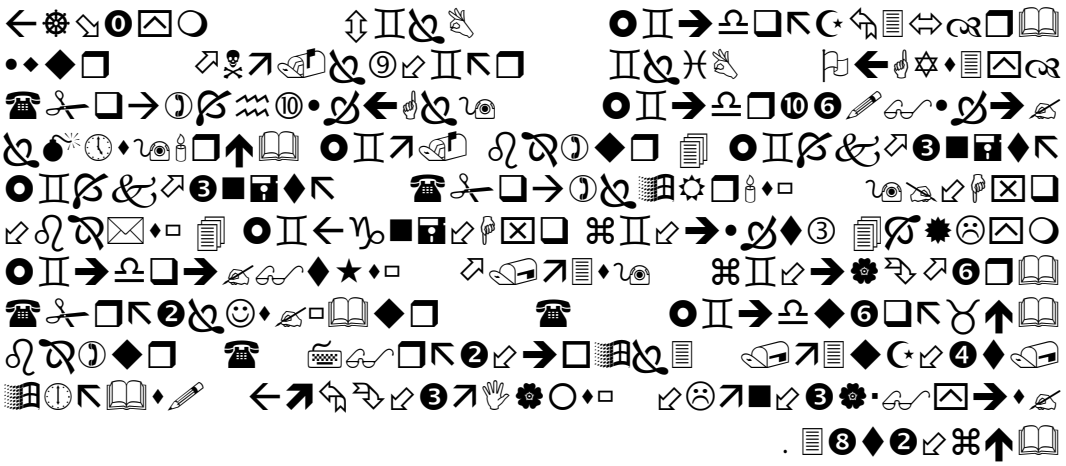
[39]Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka, 2003), hlm 476.

[40]Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 13, Terj. Kamaluddin A. Marzuki*, (Bandung: Al-Ma'arif, 1997), hlm. 15.

[41]Adimamarwan A.Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 138.

orang atau sekelompok melalui upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang tersebut, sebagai imbalan pemindahan manfaat atas jasa atau barang tersebut penyewa berkewajiban untuk membayarnya.

Menurut pandangan Islam asal hukum *ijārah* adalah mubah (boleh) bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam syari'at, Dasar hukum *ijārah* dalam QS. At-Thalaq: 6, Allah SWT berfirman:[42]



Artinya: *"Tempatkanlah mereka (para isteri) dimana kamu bertempat tinggal menurut kemampuan dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berilakanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anakmu) untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarakanlah diantara kamu (segala sesuatu) dengan baik, dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya."*

Adapun landasan Hadits tentang *ijārah*, Rasulullah SAW bersabda:

عَن سَعَد بن أَبِي وَقَّاص أَنَّ رَسُوْلُ اللَّهِ صَلَى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَمْ قَالَ: كُنّا نَكْرِى الْأَرْضَ بِمَا عَلَىَ السَّوَاقِى مِنَ الزَّرْعِ وَمَا سَعَدَ بِالمَاءِ مِنْهَا فَنَهَى رَسُوْلُ اللَّهِ صَلَى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَمْ عَنْ ذَلِكَ وَاَمَرْنَا اَنْ نكْرِ يهَا بِذَهَبٍ اَو فِضَّةٍ[رواه ابوداود][43]

---

[42]Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Bogor: Kencana, 2003), hlm. 217.

[43]Abu Daud, *Sunan Abi Daud*, (Riyadh: Darussalam Linasyri wa Tauji', 1994), hlm. 271.

Artinya: "*Dari Sa'ad bin Abi Waqqash sesungguhnya Rasul Saw bersabda: dahulu kami menyewa tanah dengan (jalan membayar dar) tanaman yang tumbuh. Lalu Rasulullah melarang kami cara itu dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan yang emas dan perak*."(H.R. Abu Daud).

Pembagian *ijārah* dilihat dari segi objeknya, para ulama membagikannya kepada dua bagian:[44]

a. *Ijārah a'la al-manfa'ah* merupakan sewa menyewa yang bersifat manfaat, pengambilan manfaat suatu benda, dalam hal ini bendanya tidak berkurang, jika manfaat suatu barang tersebut merupakan manfaat yang diperbolehkan dalam hukum syara' maka ulama membolehkan objek sewa menyewa tersebut. Dalam praktik sewa menyewa ini, yang berpindah hanyalah manfaat dari benda yang disewakan dan kepemilikan barangnya tetap pada pemilik barang, sebagai imbalannya atas pengambilan manfaat dari benda tersebut, penyewa berkewajiban untuk membayarnya. Memanfaatkan barang sewaan, misalnya seperti sewa menyewa kendaraan harus dijelaskan waktu dan tempatnya serta menjelaskan barang yang akan disewakan dalam keadaan baik atau tidak, hal ini dilakukan agar terhindar dari perselisihan.
b. *Ijārah a'la al-'amal* merupakan sewa menyewa yang bersifat pekerjaan atau jasa, dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Para Ulama membolehkan praktik *ijārah a'la al-'amal* apabila jenis pekerjaannya jelas sehingga adanya tanggung jawab dari konsekuensi yang timbul dalam pekerjaan tersebut. *Ijārah a'la al-'amal* ini dibagi menjadi dua, pertama *ijārah* khusus merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang

[44]Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 13, Terj. Kamaluddin A. Marzuki...*, hlm. 21.

pekerja dan mendapat upah sendiri. Kedua *Ijārah Musytarik* merupakan pekerjaan yang dilakukan bersama-sama atau melalui kerja sama.

Menurut Hanafi rukun *ijārah* hanya satu yaitu *ijab* dan *qabul* dari dua belah pihak yang bertransaksi. Adapun menurut jumhur ulama rukun *ijārah* ada empat, yaitu:[45]

a. *Mu'jir* dan *musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa menyewa atau upah-mengupah. *Mu'jir* adalah yang memberikan upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan menyewakan sesuatu.
b. *Ma'qud 'Alaihi* yaitu objek perjanjian yang bermanfaat menurut syara'.
c. Shighat terdiri dari dua yaitu ijab (pernyataan dari pihak yang menyewakan secara jelas menyataka penyerahan manfaat suatu barang atau jasa baik dengan imbalan yang telah ditentukan) dan Qabul (pernyataan penerimaan dari penyewa dengan jelas menerima manfaat dari barang atau jasa tersebut).
d. Manfaat, baik manfaat dari suatu barang yang disewa atau jasa dan tenaga dari orang yang bekerja. *Ijārah* atas manfaat *(ijārah 'ala al-manfa'ah)* atau disebut juga dengan sewa menyewa yang menjadi objek akadnya ialah manfaat dari suatu benda baik benda tetap maupun benda bergerak. Sedangkan *ijārah* atas pekerjaan *(ijārah 'ala al-'amal)* atau disebut juga upah-mengupah yang menjadi objek akadnya ialah amal atau pekerjaan seseorang.

---

[45]Ahmad Wardi Muchlis, *Fiqh Muamalah...*, hlm.321.

Untuk sahnya akad *ijārah* harus dipenuhi beberapa syarat yang berkaitan dengan ijab, sighat, ujrah, dan akadnya sendiri. Adapun syarat-syaratnya sebagai berikut:[46]

a. Pemilik dan penyewa harus memenuhi persyaratan yang berlaku, kedua belah pihak yang mengadakan akad haruslah baligh, berakal, cakap melakukan *tasharuf* (mengendalikan harta) dan saling meridhai.
b. Adanya kerelaan para pihak untuk melakukan akad *ijārah*, apabila dalam perjajian sewa-menyewa terdapat unsur pemaksaan, maka sewa menyewa itu tidak sah. Imam syafi'i *ijārah* tidak sah menurut syariat kecuali disertai dengan kata-kata yang menunjukkan persetujuan. Tetapi menurut Malik, Hanafi dan Ahmad cukup dengan serah terima barang yang bersangkutan, karena sudah menandakan persetujuan dan suka sama suka.
c. Manfaat yang menjadi objek *ijārah* harus yang dibolehkan dalam agama dan diketahui secara sempurna, bagi yang berakad *ijārah* disyaratkan mengetahui manfaat dari barang/jasa yang diakadkan dengan sempurna sehingga dapat mencegah terjadinya perselisihan.
d. Objek *ijārah* haruslah barang yang dapat disewakan, objek *ijārah* itu merupakan sesuatu yang biasa disewakan seperti rumah, kendaraan, dan alat-alat perkantoran. Oleh karena itu tidak boleh dilakukan akad sewa terhadap batang pohon yang dimanfaatkan penyewa sebagai sarana penjemuran pakaian, karena pada dasarnya akad untuk sebatang pohon bukan di maksud seperti itu.

---

[46]Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah jilid 13, Terj. Kamaluddin A. Marzuki...*, hlm. 12-16.

e. Objek akad *ijārah* itu boleh diserahkan dan digunakan secara langsung dan tidak ada cacat. Oleh sebab itu para ulama fiqh sepakat bahwa tidak boleh menyewakan sesuatu yang tidak dapat diserahkan dan dimanfaatkan langsung oleh penyewa. Misalnya seseorang yang menyewa rumah maka rumah itu dapat langsung diambil kuncinya dan dapat langsung dimanfaatkan.

f. Upah/sewa dalam akad harus jelas dan sesuatu yang berharga atau dapat dihargai dengan uang sesuai dengan adat kebiasaan setetmpat.

Konsekuensi hukum *ijārah* yang shahih adalah penetapan hak kepemilikan manfaat bagi penyewa dan penetapan hak kepemilikan upah yang disepakati bagi orang yang menyewakan. Hal ini disebabkan akad *ijārah* adalah akad *mu'awaḍah* (tukar-menukar) karena *ijārah* ialah jual beli manfaat. Hukum *ijārah* yang tidak sah adalah jika penyewa telah mengambil manfaat maka ia wajib membayar upah, jika penyewa mengambil manfaat tanpa membayar upah kerja atau jasanya berarti ia telah melakukan suatu kezaliman.[47]

Dalam dunia bisnis segala resiko yang terjadi selama transakasi merupakan tanggung jawab para pihak yang menyebabkannya. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan, maka di lihat dahulu permasalahannya apakah terdapat ada unsur kelalaian atau kesengajaan atau tidak. Jika tidak, maka tidak perlu dimintakan penggantinya dan jika ada unsur kelalaian atau kesengajaan, maka dia harus mempertanggungjawabkannya, apakah dengan cara mengganti atau sanksi lainnya.[48]

---

[47]Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid, terj:Imam Ghazali Said, jilid 7,* (Jakarta: Pustaka Amani, 2007), hlm. 102.

[48]M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam: Fiqh Muamalah,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.236.

Ulama berbeda pendapat tentang menjual jasa untuk kepentingan banyak. Imam Abu Hanifah, Zubair bun Huzail dan Syafi'i berpendapat apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian maka para pekerja tidak dituntut ganti rugi. Sedangkan Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan Asy-Syaibai berpendapat bahwa pekerja itu ikut bertanggung jawab atas kerusakan tersebut, baik yang sengaja atau tidak. Hal ini tidak termasuk pada kasus kerusakan akibat bencana atau di luar batas kemampuan manusia seperti banjir atau kebakaran.

Agama mehendaki agar dalam pelaksanaan *ijārah* itu sendiri senantiasa diperhatikan ketentuan-ketentuan yang bisa menjamin pelaksanaannya yang tidak merugikan salah satu pihak pun serta terpelihara pula maksud-maksud mulia yang diinginkan agama. Dalam kerangka ini, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam melaksanakan aktivitas *ijārah*, yakni:[49]

a. Para pihak yang menyelengarakan akad haruslah berbuat atas kemauan sendiri dengan penuh kerelaan. Dalam konteks ini, tidaklah boleh dilakukan akad *ijārah* oleh salah satu pihak atau kedua-duanya atas dasar keterpaksaan, baik keterpaksaan itu datangnya dari pihak-pihak yang berakad atau dari pihak lain.
b. Di dalam melakukan akad tidak boleh ada unsur penipuan, baik yang datang dari *muajjir* atau pun dari *musta'jir*. Banyak ayat ataupun riwayat yang berbicara tentang tidak bolehnya berbuat khianat atau pun menipu dalam berbagai lapangan kegiatan, dan penipuan ini merupakan suatu sifat yang amat dicela dalam agama. Dalam konteks ini, kedua pihak yang melakukan akad *ijārah* pun dituntut memiliki pengetahuan yang memadai akan objek yang

[49]Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), hlm.35-36.

mereka jadikan sasaran dalam akad, sehingga antara keduanya tidak merasa dirugikan atau tidak mendatangkan perselisihan di kemudian hari.

c. Sesuatu yang diakadkan mestilah sesuatu yang sesuai dengan realitis, bukan sesuatu yang tidak berwujud. Dengan sifat yang seperti ini, maka objek yang menjadi sasaran transaksi dapat diserahterimakan.

d. Manfaat dari sesuatu yang menjadi objek transaksi *ijārah* mestilah berupa sesuatu yang mubah bukan sesuatu yang haram karena agama tidak membenarkan terjadiya sewa menyewa terhadap sesuatu perbuatan yang yang dilarang agama. Demikian pula tidak dibenarkan menerima upah atau memberi upah untuk sesuatu perbuatan yang dilarang agama.

e. Pemberian upah atau imbalan dalam *ijārah* mestilah berupa sesuatu yang bernilai, baik berupa uang ataupun jasa, yang tidak bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku. Dalam bentuk ini imbalan *ijārah* bisa saja berupa benda material untuk sewa rumah atau gaji seseorang ataupun berupa jasa pemeliharaan dan perawatan sesuatu berbagai ganti sewa atau upah, asalkan dilakukan atas kerelaan dan kejujuran.

BAB TIGA

KLAUSULA EKSEMSI DALAM KONTRAK BERLANGGANAN INTERNET PADA PT.TELEKOMUNISASI INDONESIA WILAYAH ACEH

3.1 Gambaran Umum PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh

PT.Telkom merupakan operator telekomunikasi ISP (Internet Service Provider) murni Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa informasi dan komunikasi. Perseroan Terbatas Telekomunikasi atau yang sering disebut dengan PT.Telkom, mempunyai beberapa kantor cabang diseluruh Indonesia salah satunya terdapat di provinsi Aceh tepatnya berada di kota Banda Aceh yang disebut dengan PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh atau PT.Telkom Wilayah Aceh.[1]

PT.Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961 berubah nama menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berubah menjadi Peusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL), perubahan menjadi PERUMTEL dilakukan dengan Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974 yang menetapkan sebagai pengelola telekomunikasi

[1]Wawancara dengan Suherman, Customer Care (pelayanan) di Kantor Plasa Telkom Banda Aceh, pada hari Selasa, tanggal 17 Okteber, pukul 11.30 WIB.

untuk umum, dalam negeri dan luar negeri. Pada tahun 1980 bisnis telekomunikasi International diambil alih oleh PT Indonesia Satellite Corporation (Indosat). Pada Tahun 1989 ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) berubah status menjadi perseroan terbatas milik negara dengan Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT.Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1991.

Selanjutnya pada tahun 1995 dilakukan penawaran umum perdana saham Telkom (Initial Public Offering/IPO) pada tanggal 14 November 1995 sejak itu Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan london *stock Exchange* (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan *(Public Offering Without Listing*/POWL) di *Tokyo Stock Exchange.* Pada tahun 1996 Kerja Sama Operasi (KPO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di Wilayah Divisi I Sumatera, Divisi II Jakarta dan sekitarnya, Divisi III Jawa Barat, Divisi IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, Divisi V jawa Timur, Divisi VI Kalimantan, Divisi VII Indonesia bagian Timur.

Pada tahun 1999 berlakunya Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 merupakan pedoman yang mengatur reformasi industri telekomunikasi, termasuk liberalisasi industri, memfasilitasi masuknya pemain baru dan menumbuhkan persaingan usaha yang sehat. Pada tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi

industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dengan Indosat. Dengan transaksi ini, Telkom menguasai 72,72% saham Telkom.

Dalam rangka menuju perusahaan digital telco, Telkom melakukan transformasi organisasi dari sebelumnya berdasarkan adjacent portofolio empat segmen usaha digital TIMES (Telekomunication, Infomation, Media, Edutaiment and services), menuju model Customer Facing Unit dan Functional Unit, atau disebut CFU dan FU. Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom menjadi lebih ramping dan lincah dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efesiensi dan efektifitas dalam menciptakan customer experience yang bekualitas.

Kegiatan usaha Telkom bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan telkonologi, infomasi dan digital. Namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan infomasi. Hal ini terlihat dari bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy yang sudah ada sebelumnya. Saat ini Telkom mengelola produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.[2]

3.2 Klausula Eksemsi dalam Kontrak Berlangganan Internet pada PT.Telekomunikasi Wilayah Aceh

Perjanjian berlangganan internet pada PT.Telkom merupakan perjanjian baku di mana klausula-klausula perjanjian telah disiapkan terlebih dahulu oleh

[2]www.telkom.co.id

pelaku usaha. Perjanjian baku ini dibuat atas dasar *"take it or leave it"* yang artinya pelanggan diberi pilihan untuk lanjut dengan menerima segala ketentuan yang terdapat dalam kontrak baku tersebut, ataupun dapat menolak untuk tidak lanjut melakukan kontrak berlangganan internet dengan PT.Telkom. Penggunaan perjanjian baku dalam kegiatan ekonomi tujuannya adalah untuk menghemat waktu, sangat tidak efektif jika pelaku usaha dengan konsumen harus membicarakan mengenai isi perjanjian.[3]

Penggunaan perjanjian baku dalam kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom sudah distandarisasi/dibakukan oleh PT.Telkom. Artinya pelanggan tidak ikut serta dalam pembuatan kontrak. Pelanggan hanya diberi kesempatan untuk membaca dan memahami isi kontrak tersebut, baik dari segi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuannya maupun konsekuensi yang sewaktu-waktu akan timbul setelah nasabah menandatangani kontrak berlangganan internet tersebut.

Pada umumnya, masyarakat tidak mengenal dengan namanya kontrak baku, termasuk juga pelanggan berlangganan internet. Meskipun penggunaan perjanjian baku telah berlangsung lama, akan tetapi masyarakat luas masih awam dengan perjanjian baku. Oleh karena itu, pengetahuan masyarakat yang kurang inilah dijadikan kesempatan oleh pelaku usaha dalam perjanjian baku untuk mencantumkan isi perjanjian yang dapat meminimalisir terjadinya kerugian pada pihak pembuat perjanjian yaitu dengan memetingkan hak-haknya saja. Dalam asas kebebasan berkontrak bahwa suatu kontrak bisnis dapat dibuat secara bebas oleh kedua belah pihak yang telah sepakat mengikat, bukan perjanjian yang dibuat

---

[3]Yogar Simamora, *Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah di indonesia*, (Surabaya: Laksbang Justitia, 2012), hlm. 37.

secara sepihak. Setiap kontrak yang dibuat sepihak pasti akan menimbulkan rasa ketidakadilan dipihak lain.[4]

Sumber malapetaka dalam suatu kontrak baku adalah terdapatnya beberapa klausula dalam kontrak tersebut yang memberatkan salah satu pihak. Klausula berat sebelah ini disebut klausula eksemsi *(exemtion clause)* yaitu suatu klausula dalam kontrak yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya. Klausula eksemsi yang dimuat dalam perjanjian baku sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang pada umumnya memiliki posisi yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.[5]

Kendatipun demikian, perjanjian baku yang digunakan secara meluas dalam dunia bisnis saat ini lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Perjanjian baku sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis yang sedemikian pesat ini, dengan menggunakan perjanjian baku tersebut para pihak dapat mempersingkat waktu bernegosiasi. Akan tetapi, sebenarnya lebih didasarkan pada usaha meminimalisir terjadinya kerugian pada pihak pembuat perjanjiannya. Suatu perjanjian yang dianggap memberatkan ditentukan bagaimana para pihak menafsirkan isi perjanjian tersebut.

---

[4]Pohan P, *Penggunaan Kontrak Baku dalam Praktik Bisnis di Indonesia*, (Jakarta: Majalah BPHN, 2006), hlm.51.

[5]Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 114.

Penerapan perjanjian baku dalam kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom memiliki beberapa prosedur yaitu dengan cara mendatangi kantor Plasa Telkom untuk mengajukan pemasangan sambungan internet di lokasi yang diinginkan, kemudian mengisi formulir serta data diri secara lengkap, selanjutnya pihak karyawan bagian pemasangan perangkat sambungan internet yang ditugaskan oleh pihak pelayanan kantor Plasa PT.Telkom mendatangi lokasi sesuai alamat yang diisi pelanggan di dalam formulir pengajuan pemasangan sambungan internet yang telah disepakati antara pihak pelanggan dan pihak dari kantor Plasa PT.Telkom tersebut.

Adapun isi perjanjian dalam kontrak yang telah dibuat oleh PT.Telkom masih mencantumkan isi yang membatasi tanggung jawab dari sebelah pihak yaitu yang terdapat dalam bab Prosedur:

"Telkom tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh Pelanggan baik langsung maupun tidak langsung atas:

1. Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi Pelanggan.
2. Kerusakan/gangguan yang terjadi dijaringan Akses milik Telkom yang disebabkan oleh kesalahan Pelanggan.
3. Akibat dari perubahan nomor atau Jaringan Akses milik Telkom apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
4. Kesalahan tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi diluar Telkom.
5. Gangguan/kerusakan akibat peristiwa force majeure."

Pasal 6 ayat (2) menyebutkan bahwa: "Apabila gangguan atau kerusakan dimaksud ayat (1) Pasal ini disebabkan oleh kesengajaan atau kelalaian Pelanggan atau terjadinya pada IKR/G atau pada perangkat telekomunikasi lainnya yang disediakan oleh Pelanggan maka Pelanggan wajib tetap membayar biaya berlanggann bulanan/biaya tetap."

Pasal 6 ayat (3) menyebutkan bahwa: “Telkom tidak dapat diminta untuk menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin di derita oleh pelanggan baik langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi sebagai mana mestinya”.

Pasal yang telah disebutkan diatas secara tegas pihak telkom menyampaikan bahwa tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang semestinya semua keluhan pelanggan yang menggunakan jasa sambungan internet yang disediakan oleh pihak Telkom harus ditangani dengan baik.

Pihak dari bagian pelayanan PT.Telkom menyampaikan terkait pasal yang telah disebutkan diatas sudah cukup baik karena PT.Telkom tidak ingin adanya kerugian yang diakibatkan oleh pihak ketiga ataupun pihak pelanggan itu sendiri. Jika seandainya seluruh kerusakan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelanggan ataupun pihak ketiga harus ditanggung oleh pihak PT.Telkom, maka pihak pelanggan tidak akan memiliki sifat untuk memelihara sambungan jaringan internet berupa seperti menjaga alat pemancar jaringan (*Router*), pesawat telepon dan kabel penghubung antar perangkat.[6]

On Pangkas yang merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang merapikan rambut pria juga memilih untuk berlangganan jasa sambungan internet yang disediakan oleh PT.Telkom yang bernama *Indihome*. Satu bulan yang lalu pemasangan tersebut sudah dilaksanakan oleh karyawan pihak lapangan dari

---

[6]Wawancara dengan Suherman, Customer Care (pelayanan) di Kantor Plasa Telkom Banda Aceh, pada hari Selasa, tanggal 17 Okteber 2017, pukul 11.30 WIB.

PT.Telkom yang bergerak pada pelayanan dan pemasangan sambungan internet di gedung, rumah dan perkantoran.[7]

Namun demikian, pemilik usaha tersebut menyampaikan bahwa dirinya dibebankan biaya pemasangan perangkat internet sebesar Rp.150.000.00,- (seratus lima puluh ribu rupiah) dan untuk biaya jasa layanan internet yang harus dibayarkan untuk bulan awal pemakaian sebesar Rp.320.000.00,- (tiga ratus dua puluh ribu rupiah). Ketika saat dilakukan pengecekan di kantor Plasa Telkom Kota Banda Aceh ternyata biaya jasa pemasangan perangkat internet hanya sebesar Rp.75.000.00,- (tujuh puluh lima ribu rupiah) saja. Atas hal tersebut terjadi perbedaan informasi yang diperoleh pelanggan terhadap biaya yang harus dibayarkannya tersebut.[8]

Adapun isi perjanjian dalam kontrak yang telah dibuat oleh PT.Telkom selaku pihak yang berwenang dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan sesuai dalam aturan tentang kewajiban Telkom pada Pasal 2 (ayat 6) poin c menyebutkan bahwa: "memberikan informasi mengenai tarif *Indihome* dan perubahan sekurang-kurangnya mengumumkan melalui *massmedia* sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau dalam bentuk tarif."

Dari kasus di atas bahwa adanya perbedaan informasi tentang tarif biaya yang dibebankan kepada pelanggan yang disampaikan oleh petugas lapangan yang membantu pelanggan dalam memasang perangkat sambungan internet

---

[7]Wawancara dengan Legiono Tarigan, Pemilik Usaha On Pangkas di Tempat Usanya, Banda Aceh, pada hari Jum'at, tanggal 15 November 2017, pukul 10.15 WIB.

[8]Wawancara dengan Legiono Tarigant, Pemilik Usaha On Pangkas, ditempat usaha Banda Aceh, pada hari Jum'at, tanggal 15 November 2017, pukul 10.15 WIB.

tersebut. Namun pemilik usaha On Pangkas tersebut mendatangi kantor pelayanan internet di Plasa Telkom Kota Banda Aceh untuk melakukan pembayaran sesuai yang dibebankan kepada pihaknya sebagai pelanggan internet tersebut, dan pihak dari Plasa Telkom itu sudah menjelaskan kembali tentang informasi tarif yang harus dibayarkan oleh pelanggannya yang menikmati jasa layanan sambungan internet itu.

Pemasangan sambungan internet atau yang sering disebut dengan *Indihome* merupakan produk terbaru dari pihak pemberi jasa telekomunikasi (Telkom) yang dipaparkan melalui pihak Kantor Plasa PT.Telkom Wilayah Aceh yang terletak di Kota Banda Aceh. Namun demikian terhadap produk tersebut juga masih terdapat kerugian seperti yang disampaikan oleh Bapak Farras Halim.

Beliau mengatakan bahwa dirinya mengalami kerugian yaitu harus membayarkan biaya perbaikan kabel penghubung akses internet yang terputus pada tiang Telkom menuju ke perangkat internet yang terpasang di dalam rumahnya itu. Pada kenyataannya kabel penghubung sambungan internet dari tiang Telkom menuju perangkat internet itu merupakan tanggung jawab PT.Telkom sesuai yang dibaca pada aturan pemasangan yang telah dibuat oleh PT.Telkom itu sendiri. Pada saat perbaikan kabel penghubung sambungan internet tersebut dilakukan perbaikan teknis oleh teknisi lapangan dari Telkom, jasa tersebut dibebankan pembayaran kepada pelanggannya dalam hal ini yaitu Bapak Farras Halim harus membayar sebesar Rp.100.000.00,-(seratus ribu rupiah), namun pada kenyataannya hal tersebut merupakan tanggung jawab dari pihak PT.Telkom Kota Banda Aceh.

Kemudian Farras Halim menambahkan bahwa kejadian terputusnya kabel sambungan internet tersebut bukan merupakan kesalahan dari pihaknya, melainkan kesalahan dari pihak ketiga yang menyebabkan kabel tersebut terputus, namun dia tetap melaporkan hal tersebut kepada pihak penyedia jasa layanan internet dalam hal ini PT.Telkom yang harusnya bertanggung jawab untuk memperbaikinya karena yang berhak menangani seluruh sistem jaringan maupun perbaikan perangkat keras seperti kabel dan tiang tersebut adalah pihak dari PT.Telkom itu sendiri kemudian mengenai tiang, kabel dan sistem jaringan internet itu merupakan kewenangan PT.Telkom.[9]

Menurut penulis keabsahan perjanjian baku yaitu dengan persetujuan yang telah disepakati serta di tandatanganinya perjanjian baku tersebut oleh kedua belah pihak, dengan adanya objek atas perjanjian serta kecakapan para pihak maka perjanjian tersebut sah seperti yang disebutkan dalam Pasal 1320 BW. Perjanjian disepakati oleh kedua belah pihak dengan itikad baik dan saling menguntungkan, dengan begitu para pihak sepakat mengikatkan diri dan bertanggungjawab pada isi perjanjian tersebut.

Klausula yang terdapat dalam perjanjian berlangganan internet ini menurut penulis lebih menegaskan hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban serta batasan-batasan yang harus dipatuhi oleh konsumen mengenai resiko-resiko apabila kerusakan pada IKR/G atau gangguan sambungan jaringan, memelihara barang dengan biaya sendiri, memberikan sanksi berupa denda, pengisoliran dan

---

[9]Wawancara dengan Farras Halim, Pelanggan *Indihome* di Banda Aceh, pada hari Jum'at, tanggal 10 November Agustus 2017, Pukul 15.37 WIB.

pencabutan sambungan telekomunikasi dalam hal konsumen terlambat membayar tagihan.

Kendati demikian, tidak semua klausula yang memberatkan harus ditentang karena selama perjanjian itu bisa berjalan secara wajar, maka sepantasnya perjanjian dilaksanakan dan dipertahankan, standar kontrak bisa dipermasalahkan kalau klausulanya benar-benar membawa akibat yang tidak adil bagi pihak yang lain. Oleh karena itu seluruh isi perjanjian yang tertera dalam kontrak baku tersebut harus dipahami terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahpahaman di kemudian hari.

Isi kontrak baku yang dibuat oleh PT.Telkom tidak sepenuhnya memberatkan pelanggan yang sampai saat ini masih berlangganan secara tetap yang menikmati sambungan internet tersebut, hal ini karena perbedaan sudut pandang yang dimiliki oleh para pelanggan tersebut. Bagi pelanggan yang berada di kedudukan perekonomian menengah ke atas mereka tidak mempermasalahkan hal-hal yang memberatkan bagi pelanggan mereka beranggapan bahwa hal tersebut tidak menjadi sebuah masalah ataupun hambatan selama fasilitas internet yang diberikan oleh PT.Telkom berjalan dengan lancar.

Namun tidak demikian bagi pelanggan yang berkedudukan pada perekonomian menengah kebawah, mereka lebih memperhatikan dengan teliti terhadap isi dari pada perjanjian klausula baku yang dibuat oleh PT.Telkom yang dapat merugikan mereka selaku pelanggan yang juga menikmati fasilitas internet tersebut. Mereka lebih memperhatikan hal-hal yang tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati berdasarkan klausula baku yang telah dibuat oleh

PT.Telkom, misalnya pada saat terjadi kerusakan kabel yang menghubungkan dari tiang Telkom menuju perangkat yang terletak pada rumah tersebut, di dalam klausula baku hal tersebut menjadi beban yang harus ditanggung oleh PT.Telkom, namun pada kenyataannya biaya perbaikan tersebut dibebankan kepada pihak pelanggan itu sendiri.

3.3 Bentuk Pertanggungjawaban PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Terhadap Kerugian Konsumen

Bentuk tanggung jawab dari perusahaan terhadap kerugian konsumen muncul karena tidak terjalankan kewajiban dari pelaku usaha yaitu memelihara jaringan akses agar berfungsi dengan baik, akibat dari tidak berfungsinya jaringan akses dengan baik pelanggan mengalami kerugian, terlebih lagi pelanggan yang mempunyai suatu usaha. Kesalahan yang menimbulkan kerugian dapat dilakukan oleh kedua belah pihak, baik konsumen sebagai pelanggan maupun oleh PT.Telkom sebagai pelaku usaha. Namun, dalam pembahasan ini akan difokuskan pada kesalahan yang diakibatkan oleh PT.Telkom.

Dalam perjanjian berlangganan internet ini mengatur tentang tanggung jawab penyelenggaraan sambungan internet, dalam Bab III (tentang hak dan kewajiban) Pasal 5 ayat (3) butir (a) menyatakann: “Bila kerusakan atau gangguan tersebut terjadi di jaringan telekomunikasi milik telkom dimaksud pada pasal 3 ayat (1) ketentuan ini maka perbaikan atau pergantiannya menjadi tanggungjawab dan beban biaya telkom”.

Pasal 6 (tentang Klaim Tagihan) ayat (3): “Dalam hal terbukti adanya kesalahan tagihan Telkom, maka Telkom wajib memperbaiki tagihan dimaksud

dan membayar restitusi kepada pelanggan, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan Telkom."

Isi perjanjian telekomunikasi diatas menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.Telkom sejauh ini sudah sangat baik, karena setiap terjadi gangguan maupun kerusakan baik dari segi gangguan sambungan jaringan maupun kerusakan pada kabel sambungan jaringan tersebut secepatnya ditangani oleh pihak PT.Telkom tanpa dipungut biaya apapun dari pihak pelanggan yang menggunakan layanan internet yang bersumber dari PT.Telkom.

Bapak Suherman yang merupakan bagian pelayanan (*Customer Care*), menyampaikan bahwa pasal yang disebutkan diatas tersebut sudah cukup maksimal dijalankan oleh karyawan yang berada di bagian pelayanan maupun karyawan yang turun langsung di lapangan dalam hal menangani permasalahan kerusakan terhadap jaringan internet itu sendiri. Kami selalu berkoordinasi dengan para pihak karyawan yang berada di lapangan agar selalu menjaga serta mengawasi bagian-bagian kabel sambungan internet juga memastikan agar tidak terjadi kerusakan.[10]

Bagian pelayanan sambungan internet yang berada di dalam kantor selalu dalam keadaan siap menerima laporan atau keluhan masyarakat yang berlangganan sambungan internet di PT.Telkom, dalam hal ini laporan gangguan internet bisa dilaporkan melalui telepon pelayanan PT.Telkom, sosial media seperti *facebook, twitter*, dan bisa juga langsung mendatangi kantor Plasa Telkom untuk melaporkan masalah dan keluhan atas gangguan yang terjadi sehingga

[10]Wawancara dengan Suherman, *Customer Care* (pelayanan) di Kantor Plasa Telkom Banda Aceh, pada hari Selasa, tanggal 17 Okteber, pukul 11.30 WIB.

mengakibatkan pelanggan tidak dapat menikmati fasilitas internet yang kami sediakan di Kota Banda Aceh.

Apabila terlambatnya respon dari pihak PT.Telkom atas keluhan dari pelanggan terhadap tidak berfungsinya jaringan internet dengan baik, hal tersebut disebabkan apa yang menjadi penyebab tidak berfungsinya jaringan internet dengan baik. Jika kerusakan kecil yang terjadi seperti putusnya kabel, pihak PT.Telkom akan dengan segera meresponnya karena kerusakan kecil tidak banyak menghabiskan waktu. Sedangkan kerusakan besar yang terjadi seperti harus menggali lobang atau tidak terdapatnya peralatan yang dibutuhkan tidak ada dan harus dipesan terlebih dahulu, hal seperti itulah yang menjadi lamanya respon dari pihak PT.Telkom dikarenakan dapat menghabiskan banyak waktu.

Pihak karyawan Telkom yang berada di kantor Plasa Telkom Banda Aceh selalu berkoordinasi dengan baik terhadap pihak karyawan Telkom yang berada di lapangan yang senantiasa menjaga sambungan jaringan internet agar langsung menangani apabila ada pelanggan yang mengalami terputusnya sambungan internet maupun gangguan lainnya agar segera mendapat penanganan serta solusi yang baik agar sambungan internet pihak pelanggan dapat berfungsi dengan baik.

Kemudian Bapak Suherman juga menambahkan bahwa apabila ada tempat usaha yang menggunakan sambungan internet tetapi mengalami gangguan terputusnya jaringan internet yang diakibatkan oleh kabel sambungan Telkom yang rusak atau putus maka setelah diperbaiki oleh karyawan Telkom yang berada di lapangan pelanggan dapat menikmatinya kembali tanpa ada pemungutan biaya perbaikan apapun serta pihak Telkom juga meringankan beban tagihan jasa

Telkom tersebut dengan cara mengurangi jumlah tagihan dengan beberapa hari jumlah layanan internet yang tidak dapat digunnakan oleh pelanggan Telkom tersebut.

Namun pada kenyataannya yang terjadi di lapangan yaitu pada sebuah tempat usaha yang berbentuk warung kopi yang terletak di Kota Banda Aceh dengan inisial TTK melalui pengelola usaha tersebut menyampaikan, bahwa layanan jaringan internet yang mereka gunakan adalah berjenis produk internet ”*indihome*” yang berasal dari PT.Telkom tersebut mengalami kerusakan secara tiba-tiba yang mengakibatkan terputusnya sambungan jaringan internet yang sudah tidak dapat mereka sambungkan dengan perangkat handphone maupun laptop.

Kemudian mereka melaporkan keluhan tersebut dengan cara menghubungi pihak pelayanan Telkom melalui sambungan telepon di nomor 147. Setelah laporan diterima oleh pihak pelayanan PT.Telkom, pengelola usaha warung kopi tersebut mengatakan hingga tiga hari sejak keluhan tersebut disampaikan tidak adanya karyawan dari PT.Telkom yang datang untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi pada sambungan jaringan internet di tempat usaha ini hingga selama tiga hari tersebut tempat usaha ini tidak dikunjungi oleh para penikmat kopi yang biasanya datang dan menggunakan fasilitas internet yang disediakan di tempat usaha ini. Oleh karena itu selama tiga hari pada saat sambungan internet tidak terhubung atau rusak kami mengalami penurunan pendapatan yang tidak seperti

biasanya akibat pihak Telkom tidak segera memperbaiki kerusakan yang terjadi pada sambungan internet di tempat usaha ini.[11]

Pengelola usaha warung kopi tersebut juga mengatakan pelayanan dan penanganan yang dilakukan oleh pihak Telkom tersebut membuat dirinya kecewa akan hal tersebut, bentuk pertanggungjawaban yang tercantum dalam kontrak perjanjian tertulis pada saat pengisian formulir pemasangan jaringan internet tidak sesuai dengan kewajiban pihak Telkom yang mencantumkan bahwa "Telkom memberikan pelayanan yang baik, jujur, transparan serta memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik".

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan seperti Bank Negara Indonesia (BNI) yang setiap harinya melayani masyarakat untuk bertransaksi di bidang keuangan membutuhkan jaringan internet yang cepat agar laporan keuangan dan database yang dibutuhkan oleh bank ataupun masyarakat dapat dilihat secara *online* setiap saat.

Adapun kendala yang sesekali dihadapi oleh pihak bank selaku badan usaha yang berlangganan jaringan sambungan internet yang terdaftar di PT.Telkom Kota Banda Aceh, yaitu pada saat jaringan internet yang mulai menurun kecepatannya hingga menghambat kinerja para karyawan bank dalam memperbaharui informasi transaksi keuangan. Namun demikian pihaknya langsung menghubungi pihak dari PT.Telkom untuk segera memperbaiki masalah menurunnya kecepatan akses jaringan internet tersebut. Pada kasus ini pihak dari

[11]Wawancara dengan Rahmat, *management* usaha TTK di Banda Aceh, pada hari Selasa, tanggal 22 Agustus 2017, Pukul 16.30 WIB.

PT.Telkom segera memperbaiki kendala permasalahan itu hingga proses jaringan pada bank tersebut dapat berjalan kembali dengan lancar.[12]

Menurut penulis kinerja PT.Telkom sudah cukup baik dalam hal mempertanggungjawabkan atas jaringan yang tidak berfungsi dengan baik. Upaya tersebut dilakukan agar seluruh pelanggan juga ikut serta dalam menjaga seluruh perangkat dan memelihara sambungan internet yang disediakan oleh PT.Telkom dengan baik. Adapun berbagai pihak yang merasa dirugikan oleh klausula eksemsi atau perjanjian baku yang telah dibuat oleh pihak PT.Telkom diantaranya seperti pelanggan yang mempunyai usaha warung kopi pada saat mengalami kerusakan kabel penghubung dari tiang Telkom ke perangkat sambungan internet tetap harus membayar biaya perbaikan tersebut, pada kenyataannya di dalam isi kontrak baku yang dibuat oleh PT.Telkom itu sendiri tertera bahwa apabila kerusakan terjadi di jaringan telekomunikasi milik Telkom maka pihak PT.Telkom bertanggung jawab atas seluruh biaya perbaikan atau adanya pergantian kabel sambungan internet tersebut.

Penerapan kontrak berlangganan internet secara baku yang mencantumkan beberapa klausula-klausula yang membatasi tanggung jawab dari PT.Telkom jika terjadi wanprestasi, klausula ini masih tahap wajar jika dibebankan kepada pelanggan. Hal ini merupakan tujuan PT.Telkom agar dapat menjaga sambungan jaringan internet bersama, karena pelanggan juga merupakan konsumen yang menggunakan jasa sambungan internet tersebut. Jika seandainya seluruh kerusakan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelanggan ataupun pihak ketiga

[12]Wawancara dengan Afrizal Mahfud, Karyawan di Bank BNI Syari'ah Kuta Alam Banda Aceh, pada hari senin tanggal 20 November 2017, pukul 09.45 WIB.

harus ditanggung oleh pihak PT.Telkom, maka pihak pelanggan tidak akan memiliki sifat untuk memelihara sambungan jaringan internet, seperti menjaga alat pemancar jaringan (*Router*), pesawat telepon dan kabel penghubung antar perangkat.

3.4 Tinjauan Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam Terhadap Klausula Eksemsi Yang Terdapat Dalam Kontrak Berlangganan Internet Pada PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh

Pencantuman klausula eksemsi dalam kontrak berlangganan internet, membuat kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang benar-benar bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian, karena setiap orang mempunyai kebebasan untuk melakukan perjanjian dan dengan siapapun. Perjanjian antara satu pihak dengan pihak yang lain tersebut bersifat privat, artinya hanya mengikat kedua belah pihak. Karena itu pihak lain tidak mempunyai hak untuk ikut campur dalam perjanjian tersebut. Negara hanya bisa melakukan intervensi dalam hubungan privat/perdata apabila salah satu pihak yang melakukan hubungan perdata berada dalam posisi yang lemah. Negara mempunyai tugas untuk melindungi pihak yang lemah tersebut agar mempunyai posisi yang kuat, tidak berat sebelah.

Untuk melindungi atau memberdayakan pihak konsumen dari ketidakadilan diperlukan seperangkat aturan hukum, oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut telah disahkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menurut UU No.8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[13]

Dalam pembuatan kontrak ini juga perlu memperhatikan asas-asas dalam perikatan menurut hukum Islam. Hukum Islam telah menetapkan beberapa asas perikatan yang berpengaruh kepada pelaksanaan kontrak yang dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan guna untuk menciptakan perlindungan konsumen atau kemaslahatan para pihak. Adapun beberapa asas-asas tersebut, diantaranya adalah:[14]

1. Keadilan *(al-'Adalah)*

Pelaksanaan asas ini dalam kontrak dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah disepakati bersama dan memenuhi segala hak dan kewajiban, tidak saling menzalimi dan dilakukannya secara berimbang tanpa merugikan pihak lain yang terlibat dalam kontrak.

Klausula eksemsi dalam perjanjian berlangganan internet ini merupakan perjanjian yang dibuat sepihak oleh PT.Telkom tanpa mengikutsertakan konsumen dalam pembuatan perjanjian ini. Jika dalam pembuatan perjanjian hanya dibuat oleh sebelah pihak saja yaitu pihak PT.Telkom tidak boleh mengandung unsur pengambilan kesempatan pada waktu pihak lain sedang berada dalam kesempitan. Islam mencegah hal seperti itu untuk membangun kohesivitas

---

[13]Abdul R. Salimam, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan, Teori dan Contoh Kasus,* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 25.

[14]Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah, Studi Tentang Akad Dalam Fiqh Muamalat,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 83-90.

sosial, kasih sayang dan persaudaraan, sehingga terciptanya keadilan dan kebijakan antara sesama sehingga lahirlah masyarakat adil dan makmur.

2. Persamaan dan kesetaraan *(al-Musawah)*

Dalam melakukan kontrak, kedua belah pihak yang melakukan kontrak mempunyai kedudukan yang sama atau setara antara satu dan yang lain. Asas ini sangat penting dalam sebuah perjanjian/kontrak karena sangat erat hubungannya dengan penentuan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh kedua belah pihak sebagai pemenuhan prestasi dalam kontrak yang dibuatnya.

Perjanjian berlangganan internet merupakan klausula baku dimana perjanjian tersebut dibuat oleh sebelah pihak yaitu PT.Telkom. PT.Telkom merupakan pihak yang lebih kuat posisi ekonominya, lebih proaktif untuk menyiapkan atau membuat sebuah kesepakatan dalam kontrak, sebaiknya PT.Telkom yang membuat perjanjian ini memberikan konsumen waktu untuk mempertimbangkan dan melakukan negosiasi (jika perlu) terhadap kontrak tersebut sebelum disepakati.

Perjanjian baku yang mempunyai ciri-ciri, isinya ditetapkan sepihak yang posisinya lebih kuat, pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian, terdorong oleh kebutuhan pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut, dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual. Perjanjian baku yang demikian tidak mencerminkan adanya prinsip keseimbangan, dalam hal ini kewajiban dan hak para pihak tidak seimbang. Dengan begitu sebaiknya setiap masing-masing pihak memiliki kesempatan yang sama dalam menentukan suatu

kontrak didasarkan kepada asas persamaan dan kesetaraan dan tidak boleh ada kezaliman yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pembuatan kontrak

3. Itikad baik

Asas ini menyatakan bahwa orang yang melakukan perbuatan tertentu bertanggung jawab atas risiko perbuatannya. Namun, jika ada pihak yang melakukan suatu hubungan perdata tidak megetahui cacat yang tersembunyi dan mempunyai itikad baik dalam hubungan perdata, maka kepentingannya harus dilindu ngi, dan ia berhak menuntut sesuatu jika ia dirugikan karena itikad baiknya itu.

Munculnya itikad baik berawal dari kesepakatan atau persesuaian kehendak yang dibuat oleh kedua belah pihak, itikad baik suatu sifat yang sulit untuk liat dengan kasat mata namun itikad baik identik dengan kebenaran. Perjanjian yang dapat dikatakan benar apabila memiliki manfaat bagi para pihak dan jika kebenaran itu tidak diterapkan dalam suatu perjanjian akan menimbulkan perselisihan diantara para pihak.

Dalam kontrak berlangganan internet menggunakan perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh PT.Telkom, dengan begitu pihak Telkom lah yang lebih dominan dalam menentukan isi kontrak tersebut. Dalam konrak tersebut PT.Telkom dapat memuat berbagai pembatasan tanggung jawab dari risiko-risiko yang mungkin muncul akibat rusaknya objek dari perjanjian. Namun, pencantuman isi perjanjian tidak hanya ditentukan oleh prosedur yang telah dibuat oleh suatu perusahaan para pihak saja tetapi dapat juga ditentukan oleh itikad baik dan kepatutan agar terciptanya suatu kontrak yang adil dan seimbang.

4. Kemaslahatan

Dengan asas kemaslahatan dimaksudkan bahwa akad yang dibuat oleh para pihak bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi mereka dan tidak boleh menimbulkan kerugian *(muḍarat)* atau keadaan memberatkan *(masyaqqah).* Apabila dalam pelaksanaan akad terjadi suatu perubahan keadaan yang tidak dapat diketahui sebelumnya serta membawa kerugian yang fatal bagi pihak bersangkutan sehingga memberatkannya, maka kewajibannya dapat diubah dan disesuaikan kepada batas yang masuk akal.

Hubungan perdata dalam perjanjian berlangganan intermet dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kemaslahatan yang mendatangkan kebaikan, berguna dan berfaedah bagi kehidupan pribadi dan masyarakat, dengan kata lain tidak boleh dalam perjanjian dapat memberatkan dan merugikan pihak lain. Pencantuman klausula yang membatasi tanggung jawab dalam perjanjian berlangganan internet, keberadaan klausula eksemsi tersebut dilakukan pelaku usaha untuk melindungi segala resiko yang mungkin akan dihadapinya, namun disatu sisi pelaku usaha tidak memperhatikan/mempertimbangkan kemaslahatan yang dihadapi oleh pelanggan.

Rasulullah SAW menegaskan bahwa segala bentuk perjanjian muamalah hukumnya adalah *mubah* (boleh), selama transaksi tersebut tidak menghalalkan yang haram ataupun sebaliknya. Dengan kata lain, selama perjanjian tesebut tidak dilarang baik dalam Al-Quran maupun Hadist , maka ia dapat dipandang sebagai suatu perjanjian yang sah menurut sudut pandang Hukum Islam. Penggunaan klausula baku dibolehkan atas dasar pertimbangan dapat mendatangkan manfaat

berupa efesiensi atau kemudahan, mempercepat proses transaksi dan pengiritan biaya baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan kaidah Fiqh dalam muamalah yaitu:

الأصل في المعاملة الإباحة إلاّ أن يدلّ دليل على تحريمها.

Artinya: *"Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkan."*

Dalam QS. An-Nisa ayat: 29, Allah SWT berfirman:

Artinya: *"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta kamu dengan cara yang bathil, kecuali melalui suatu perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."*

Hal ini juga sesuai dengan kaidah fiqh dalam muamalah yaitu:

الأصل في العقد رضى المتعاقدين و نتيجته ما التزماه بالتعاقد.

Artinya: *"Hukum asal dalam transaksi adalah keridhaan kedua belah pihak yang berakad, hasilnya adalah berlaku sahnya yang diakadkan".*

الأصل فى العقودعن التراضين.[15]

Artinya: *"Hukum asal dalam akad adalah kerelaan".*

---

[15]A.Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih,* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 129.

Dalam penggalan ayat di atas menjelaskan bahwa dilarang melakukan kegiatan muamalah dengan cara yang bathil kecuali dengan suka sama suka di antara para pihak. Dan dalam kaidah Fiqh Muamalah juga menjelaskan bahwa hukum asal dalam transaksi adalah keridhaan kedua belah pihak yang berakad, hasilnya adalah berlaku sah yang diakadkan.

Perjanjian baku ini dibuat atas dasar asas kebebasan di mana kedua belah pihak bebas menentukan isi perjanjian tersebut. Namun pada kenyataannya, isi kontrak yang dibuat oleh PT.Telkom hanya bersifat sepihak tanpa mengikutsertakan pihak pelanggan. Sehingga, pelanggan diberi pilihan untuk lanjut dengan menerima segala ketentuan yang terdapat dalam kontrak baku tersebut, ataupun dapat menolak untuk tidak lanjut melakukan kontrak berlangganan internet dengan PT.Telkom. Oleh karena itu, adanya keterpaksaan dari pihak pelanggan untuk menerima isi kontrak tersebut.

Isi kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom masih mencantumkan beberapa klausula yang membatasi tanggungjawab PT.Telkom. Keberadaan beberapa klausula eksemsi dalam kontrak tersebut dilakukan pelaku usaha untuk melindungi segala risiko yang mungkin akan dihadapinya. Namun, pelaku usaha disatu sisi tidak memperhatikan/mempertimbangkan kemaslahatan yang dihadapi oleh pelanggan. Dalam kaidah fiqh muamalah dijelaskan bahwa:

الأصل هو العدل في كلّ المعاملات ومنع الظّلم ومراعاة مصلحة الطّرفين ورفع الضّرر عنهما.

Artinya: *"Hukum asal dalam setiap muamalah adalah keadilan, memelihara kemaslahatan, dan menghilangkan kemudharatan kedua belah pihak."*

Dalam penentuan isi kontrak tersebut PT.Telkom tidak harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Namun juga ditentukan oleh itikad baik dan mempertimbangkan kemaslahatan dari pihak-pihak yang lainnya, dengan kata lain tidak boleh dalam perjanjian dapat memberatkan dan merugikan pihak lain. Dengan begitu akan terciptanya yang adil dan seimbang tanpa ada kesalahpahaman di kemudian hari.

PT.Telkom bergerak dalam bidang pemberian jasa sambungan jaringan internet, dalam Fiqh Muamalah kegiatan ini disebut akad *ijārah* (sewa menyewa). *ijārah* termasuk salah satu bentuk kegiatan muamalah dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup manusia. Dalam pembahasan ini *ijārah* bermakna suatu akad yang berisi penukaran manfaat dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu. Kontrak berlangganan internet telah memenuhi rukun akadnya yang berupa *mu'jir* dan *musta'jir* (orang yang melakukan akad sewa menyewa atau upah- mengupah), *ma'qud 'Alaihi* (objek perjanjian), *sighat* (kesepakatan), serta manfaat (baik manfaat dari suatu barang yang disewa atau jasa dan tenaga dari orang yang bekerja).

Dengan begitu, maka terpenuhilah rukun-rukun dalam kontrak tersebut ditandai dengan adanya kedua belah pihak yang berakad yaitu PT.Telkom dengan nasabah, objek perjanjian berupa sambungan jaringan internet dan harga, kesepakatan kedua belah pihak yang digambarkan dengan ditandatanganinya perjanjian oleh kedua belah pihak, serta tujuan dari transaksi ini adalah manfaat yang didapatkan oleh kedua belah pihak yang berakad, pihak yang menyewa mendapatkan ganti berupa imbalan dan penyewa mendapatkan sambungan

jaringan internet yang dipasang dirumahnya. Sehingga kontrak berlangganan internet ini dianggap telah sah, meskipun kontrak baku tersebut tidak mengandung beberapa asas-asas berkontrak dalam hukum Islam, yaitu asas kebebasan berkontrak, kemaslahatan (tidak memberatkan) dan keseimbangan, asas ini perlu di perhatikan agar terciptanya kemaslahatan untuk kedua belah pihak.

Dalam akad *ijārah* pertanggungjawaban terhadap objek dari akad, apabila kerusakan itu bukan karena adanya unsur kesengajaan dan kelalaian maka para pihak tidak dapat menuntut satu sama lain. Dalam hukum Islam sebuah perjanjian tidak selalu harus memperhatikan rukun dan syaratnya, kegiatan muamalah haruslah yang dibolehkan dalam agama Islam bukan hal yang bertentangan dalam hukum Islam. Agama menghendaki agar dalam pelaksanaan akad *ijārah* ini senantiasa diperhatikan ketentuan-ketentuan yang bisa menjamin pelaksanaannya tidak merugikan salah satu pihak, serta dipelihara itikad-itikad baik selama akad tersebut berlangsung.

Menurut penulis, kontrak berlangganan internet pada PT.Telkom sudah cukup baik, dan kontrak ini bersifat final dan tidak dapat direvisi lagi oleh pelanggan karena telah dibakukan oleh PT.Telkom. Namun, kontrak ini tidak dapat dianggap sah karena penerapan isi perjanjiannya belum memenuhi beberapa asas berkontrak dalam hukum Islam yaitu asas kebebasan berkontrak, kemaslahatan (tidak memberatkan) dan keseimbangan. Karena dalam pembuatan kontrak tidak mengikutsertakan pelanggan artinya pelanggan tidak mempunyai kebebasan dalam menentukan isi perjanjajiannya sedangkan PT.Telkom yang lebih unggul dalam hal ini mempunyai kebebasan dalam mencamtumkan isi kontrak tersebut.

Dengan adanya perlindungan hukum kepada pihak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan dalam hukum Islam juga telah mengatur asas-asas dalam perikatan, sehingga dengan adanya konsep perlindungan konsumen tersebut dapat dijadikan upaya untuk membatasi kerugian akibat penggunaan klausula baku. Pembatasan atau larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam suatu perjanjian, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan pihak yang lemah.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan penelitian dan menganalisa data yang diperoleh baik yang bersifat teori maupun lapangan, dengan pembahasan skripsi yang berjudul Klausula Eksemsi dalam Kontrak Berlangganan Internet PT.Telekomunikasi Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam (suatu penelitian di Kota Banda Aceh), maka disini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Klausula yang terdapat dalam perjanjian berlangganan internet ini lebih menegaskan hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban serta batasan-batasan yang harus dipatuhi oleh konsumen mengenai risiko-risiko, karena dalam pembuatan isi perjanjian tidak mengikutsertakan pelanggan dan pihak PT.Telkom yang lebih unggul dalam menentukan isi perjanjian. Dalam hal ini, pelanggan diberi pilihan untuk lanjut dengan menerima segala ketentuan yang terdapat dalam kontrak baku tersebut, ataupun dapat menolak untuk tidak lanjut melakukan kontrak berlangganan internet dengan PT.Telkom. Oleh karena itu, adanya keterpaksaan dari pihak pelanggan untuk menerima isi kontrak tersebut.
2. PT.Telkom bertanggungjawab atas kerusakan yang terjadi murni kesalahan dari PT.Telkom sendiri, sejauh ini PT.Telkom sudah cukup baik memiliki tanggung jawab kepada pelanggan sebagai pengguna jasa apabila terbukti

kerusakan atau gangguan jaringan merupakan kesalahan dari PT.Telkom. Namun masih terdapat isi perjanjian yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha, jika kerusakan/kesalahan pelanggan maupun dari pihak ketiga atau terjadi *force majeure* (keadaan memaksa), pihak PT.Telkom membebankan semuanya kepada pelanggan.

3. Perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai perjanjian yang memuat klausula eksemsi diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan dalam hukum Islam mengatur beberapa asas perikatan untuk menciptakan keadilan *(al-'Adalah),* persamaan dan kesetaraan *(al-Musawah),* itikad baik, kemaslahatan, kerelaan *(al-Ridha).* Kelima asas tersebut menjelaskan kedudukan klausula eksemsi dalam sebuah perjanjian mengandung unsur pengambilan kesempatan, tidak adanya keseimbangan/kesetaraan yaitu kedudukan yang sama dalam menentukan perjanjian serta tidak setara antara hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Hukum Islam lebih memunculkan nilai-nilai keagamaan dengan tidak mengesampingkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan *(hablum minallah wa hablum minannas).*

4.2 Saran

Setelah pembahasan tema skripsi ini, penulis berharap agar pikiran-pikiran yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT.Telkom tidak seharusnya membebankan semua tanggung jawab atas kerusakan IKR/G atau gangguan jaringan kepada pelanggan, tetapi harus memperhatikan penyebab dari kerusakan atau gangguan tersebut, karena tidak semua kesalahan diakibatkan oleh pelanggan. Penyebabnya dapat disebabkan oleh pihak ketiga atau *force majeure* (keadaan memaksa). Sebaiknya pihak Telkom menghapuskan klausul-klausul kontrak yang memberatkan sebelah pihak dihilangkan, agar terciptanya kontrak baku yang adil, seimbang, dan saling ridha diantara kedua belah pihak yang berkontrak.
2. Pelanggan harus lebih cermat dalam memahami ketentuan atau aturan yang dibuat oleh PT.Telkom bukan hanya sekedar menandatangani, jangan sampai mendapat kerugian dari ketentuan yang dibuat secara sepihak tersebut, agar tidak terjadi kesalahpahaman dikemudian hari. Apabila sudah terlanjur dirugikan, dan diduga ada kesalahan dari PT.Telkom maka pelanggan dapat menggugat pihak Telkom atas kelalaiannya yang menyebabkan kerugian bagi pelanggan.
3. Untuk pelaku usaha yang menggunakan klausula dalam kegiatan ekonomi/bisnis seharusnya menjelaskan isi klausula baku dalam kontrak berlangganan internet agar tidak terjadi kesalahpahaman di kemudian hari, karena pada dasarnya klausula tersebut hanya dibuat sebelah pihak. Pelaku usaha sadar dalam menetapkan suatu perjanjian baku, serta tidak mencantumkan klausula yang dapat memberatkan sebelah pihak, agar terciptanya suatu kontrak yang seimbang dan saling ridha.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.

Abdul Mannan. 2012. *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana.

Abdul Rasyid Saliman. 2005. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori & Contoh Kasus.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Abu Daud. 1994. Sunan Abi Daud. Riyadh: Darussalam Linasyri wa Tauji'.

Adimamarwan A.Karim. 2007. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ahmadi Miru. 2011. *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW.* Jakarta: Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Ahmad Wardi Muslich. 2015. *Fiqh Muamalah.* Jakarta: AMZAH.

Amir Syarifuddin. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Bogor: Kencana.

Anwar Haryono. 1968. *Hukum Islam Keluasan dan Keadilan.* Jakarta: Bulan Bintang.

A.Djazuli. 2010. *Kaidah-Kaidah Fiqih*. Jakarta: Kencana.

Budi Untung. 2012. *Hukum dan Etika Bisnis.* Yogyakarta: ANDI.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Sinar Grafika.

Chainur Arrasjid. 2001. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum.* Jakarta: Sinar Grafika.

Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa,* cet.IV. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2003. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Djoko Purwanto. 2011. *Komunikasi Bisnis.* Jakarta: Erlangga.

Faisal Badroe. 2006. *Etika Bisnis Dalam Islam.* Jakarta: Kencana.

Gemala Dewi. 2006. *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Peransuransian Syariah di Indonesia.* Jakarta: Kencana.

----------. 2005. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Gunawan, Wijdaja. 2011. Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

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

Hasanuddin Rahman. 2003. *Contract Drafting.* Bandung: Citra Aditya Bakti.

Helmi Karim. 1997. *Fiqh Muamalah.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ibnu Rusyd. 2007. *Bidayatul Mujtahid, terj:Imam Ghazali Said, jilid 7.* Jakarta: Pustaka Amani.

John M. Echols dan Hasan Shadily. 2003. *Kamus Inggris Indonesia,* cet. XXV. Jakarta: PT. Gramedia.

Jubilee Enterprise. 2010. *Panduan Memilih Koneksi Internet untuk Pemula.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Jusmaliani. 2008. *Bisnis Berbasis Syariah.* Jakarta: Bumi Aksara.

M.Ali Hasan. 2004. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam: Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Muhammad Nashiruddin Al-Albani. 2007. *Shahih Sunan Ibnu Majah.* Jakarta: Pustaka Azzam.

Munir Fuady. 2007. *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

----------. 2005. *Pengantar Hukum Bisnis.* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Pohan P. 2006. *Penggunaan Kontrak Baku dalam Praktik Bisnis di Indonesia*. Jakarta: Majalah BPHN.

Rachmact Syafi'i. 2001. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.

Salim SH. 2009. *Hukum Kontrak: Teori & Tehnik Penyusunan Kontrak.* Jakarta: Sinar Grafika.

Salim SH. 2006. *PerkembanganHukum Kontrak Di Luar KUH Perdata.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

----------. 2003. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat Di Indonesia.* Jakarta: Sinar Grafika.

Sayyid Sabiq. 1997. *Fiqh Sunnah,* Jilid 13, (Terj. Kamaluddin A. Marzuki). Bandung: Al-Ma'arif.

Sophar Maru Hutagalung. 2013. *Kontrak Bisnis di Asean: Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law.* Jakarta: Sinar Grafika.

Sutan Remy Sjahdeini. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia.* Jakarta: Institut Bankir Indonesia.

Syamsul Anwar. 2007. *Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Akad Dalam Fiqh Muamalat.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wahbah az-Zuhaili. 2011. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu Jilid 4.* Jakarta: Gema Insani.

Yogar Simamora. 2012. *Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah di Indonesia*. Surabaya: Laksbang Justitia.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. SyeikhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 3922 /Un.08/FSH/PP.00.9/12/2017

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
b. Bahwa Yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : MenunjukSaudara (i) :
a. Edi Darmawijaya, S.Ag., M.Ag — Sebagai Pembimbing I
b. Fakhrurrazi M. Yunus, Lc., MA — Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :

Nama : Fina Anisa
NIM : 121310021
Prodi : HES
Judul : Klausula Eksemsi Dalam Kontrak Berlangganan Internet PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Aceh Ditinjau Menurut Konsep Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam

Kedua : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2017;

Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala *sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat* kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan *sebagaimana mestinya.*

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 07 Desember 2017
Dekan,

Khairuddin

Tembusan :

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2009/Un.08/FSH.I/06/2017 15 Juni 2017
Lampiran : -
Hal : Permohonan Kesediaan Memberi Data

Kepada Yth.
PT. Telekomnikasi Indonesia Tbk Cabang Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Fina Anisa
NIM	: 121310021
Prodi / Semester	: Hukum Ekonomi Syariah / VIII (Delapan)
Alamat	: Lingke

adalah benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh terdaftar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018, dan sedang menyusun **Skripsi "Klausula Eksemsi Dalam Berlangganan Layanan Internet Ditinjau Menurut Hukum Islam" ,** maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data-data serta penjelasan seperlunya yang berhubungan dengan Matakuliah tersebut diatas.

Demikian, atas bantuan dan kerja sama yang baik kami haturkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Ridwan Nurdin

TP - 02

SURAT KESEDIAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap	:	Fina Anisa
Agama	:	Islam
Tempat/ Tanggal lahir	:	Meureudu / 6 September 1995
NIM/S	:	121310021
Sekolah/PTN/PTS	:	UIN AR-Raniry
Alamat sekolah/PTN/PTS	:	Darussalam
Alamat tempat tinggal	:	Lingke, Lr. Batee Timoh No 2B
Nomor Telkomsel (hp)	:	082272313483

Dengan ini menyatakan kesediaan saya sebagai berikut :

1. Saya akan mematuhi peraturan yang berlaku di Telkom dan tidak akan menggunakan peralatan kantor tanpa seizin pembimbing atau petugas yang ditunjuk selama saya melaksanakan praktek kerja/riset

2. Saya tidak akan menyebarluaskan data yang saya peroleh, baik selama saya melaksanakan praktek kerja/riset maupun setelah selesai melaksanakan dan data yang saya peroleh hanya akan saya gunakan untuk keperluan laporan praktek kerja/riset saja.

3. Surat keterangan yang akan saya terima hanya yang dikeluarkan oleh Telkom; dan Telkom tidak akan membutuhkan tanda tangan atau setempel pada sertifikat lain.

4. Saya tidak akan menuntut pengganti transport, uang makan dan honorarium lainnya selama saya melaksanakan praktek kerja/riset di Kantor Telkom dan Telkom tidak menanggung Asuransi Kecelakaan jika terjadi kecelakaan kerja selama Praktek kerja/riset.

5. Saya bersedia dituntut apabila dikemudian hari diketahui bahwa saya telah menyebarluaskan data yang saya peroleh untuk hal-hal yang merugikan masyarakat dan perusahaan dan/ atau mencemarkan nama baik Telkom.

6. Menyerahkan Copy hasil laporan selama PKL ke Bagian HR Aceh selambatnya 1 (satu) bulan setelah selesai PKL.

Banda Aceh, 18 oktober 2017

Mengetahui,
Guru/Dosen Pembimbing

EDY DARMAWIJAYA S.Ag, M.Ag
(NIP : 197001312007011023)

METERAI TEMPEL 42346AEF102826340 6000 ENAM RIBU RUPIAH

FINA ANISA
NIM/S: (121310021)

kom
donesia
d in your hand

KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI IndiHome
ANTARA
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
DENGAN
PELANGGAN

NOMOR IndiHome

NOMOR :K.TEL._____/HK810/*_____/20 ____
(*kode unit organisasi disesuaikan)

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
DIVISI

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

TEL _____
_____ No. _____ Telepon: _____ Fax._____ Kode Pos_____

ini _____ tanggal_____ bulan _____ tahun dua ribu_____ (____ - ____- 20____) antara TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam kontrak
nan Sambungan Telekomunikasi (Kontrak) dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

Pasal 1
PENGERTIAN

rak Berlangganan Sambungan Telekomukasi ini adalah Kontrak antara TELKOM dengan PELANGGAN yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan berlangganan Sambungan Telekomunikasi yang tertuang dalam
-pasal ini, Formulir Permohonan, dan Prosedur yang disampaikan TELKOM kepada PELANGGAN, yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari kontrak ini.
KOM adalah PT. Telekomuniasi Indonesia, Tbk, sebuah perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi.
ANGGAN adalah Badan Usaha atau perorangan yang telah menandatangani kontrak berlangganan IndiHome dengan PT. TELKOM untuk berlanganan sambungan telekomunikasi IndiHome dan bertanggung jawab
segala akibat yang timbul dari padanya.
gan Akses adalah jaringan telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM denga instalasi kabel rumah PELANGGAN.
asi PELANGGAN adalah Instalasi Kabel Rumah Gedung (IKR/G) mulai dari KTB atau RPU hingga ke perangkat terminal/CPE (pesawat telepon, faksimile, perangkat komputer, modem dan alat telekomunikasi
ya) di alamat PELANGGAN.
ome adalah layanan internet berkecepatan tinggi dari TELKOM dengan teknologi ADSL.
ce Level Guarantee (SLG) adalah kepastian layanan yang diberikan TELKOM kepada PELANGGAN.
PENSASI adalah kewajiban TELKOM yang menjadi hak PELANGGAN apabila SLG tidak terpenuhi.

Pasal 2
RUANG LINGKUP KONTRAK

gkup Kontrak adalah berlangganan Sambungan Telekomunikasi dengan jenis sambungan, layanan serta sesuai yang tercantum dalam formulir Permohonan

Pasal 3
HAK, KEWAJIBAN, TANGGUNG JAWAB DAN LARANGAN PARA PIHAK

PELANGGAN:
Mendapatkan informasi mengenai tarif IndiHome secara transparan dari TELKOM sekurang-kurangnya melalui brosur, leaflet pengumuman, surat kabar atau mass media lainnya,
Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan TELKOM;
Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan IndiHome;
Mengajukan permintaan perubahan/mutasi jenis (kecepatan) layanan dengan mengisi form yang tersedia
Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan yang dilakukan oleh pihak TELKOM;
wajiban PELANGGAN :
Membayar biaya pemasangan sambungan berlangganan IndiHome antara lain : biaya pasang baru, aktivasi fasilitas/fitur, mutasi (sesuai jenis layanan yang diminta PELANGGAN), informasi tagihan jasa.
telekomunikasi, dan biaya lainnya, yang besarnya sesuai dengan peraturan yang berlaku
Menyediakan instalasi kabel rumah PELANGGAN atas biaya PELANGGAN;
Membayar biaya jaringan dan biaya atas pemakaian sambungan IndiHome tepat pada waktunya sesuai dengan tagihan TELKOM;
Membayar biaya denda atas keterlambatan pembayaran tagihan sesuai peraturan yang berlaku.
Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi kabel rumah PELANGGAN guna memastikan sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik;
Memelihara instalasi kabel rumah PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik;
Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan IndiHome mengalami gangguan atau kerusakan;
Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggungjawab dan/kewajiban PELANGGAN kepada pihak lain;
Memberitahukan kepada TELKOM secara tertulis apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak ini;
Memberitahukan kepada TELKOM secara tertulis apabila PELANGGAN menginginkan adanya perpindahan alamat tagihan,
Menjaga keamanan password dan data akses pelanggan lainnya dari pihak yang tidak bertanggungjawab;
Memastikan komputer dan modem dalam keadaan mati apabila tidak digunakan, sehingga dapat meminimalisasi kemungkinan komputer PELANGGAN terinveksi virus & menghindari timbulnya usage.
Mengontrol data download agar bebas dari virus dengan selalu melakukan updating anti virus diterminal komputer PELANGGAN sehingga data download yang tidak wajar dan tidak terkendali bisa terhindar.
rangan bagi PELANGGAN :
PELANGGAN dilarang melakukan perubahan berupa apapun terhadap jaringan akses;
PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali (resale) layanan IndiHome dalam bentuk apapun, kecuali atas izin TELKOM.
nggung Jawab PELANGGAN :
ELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan IndiHome oleh siapapun di alamat instalasi IndiHome PELANGGAN.
k TELKOM:
Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor IndiHome, apabila teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut dengan didahului pemberitahuan oleh TELKOM sekurang-kurangnya 2 x 24 Jam;
Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan telkom;
Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN apabila secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan;
Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikas IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
Mengenakan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan pasal 7
wajiban TELKOM:
Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada PELANGGAN;
Memelihara jaringan akses agar tetap dapat bergungsi dengan baik;
Memberikan informasi mengenai tarif IndiHome dan perubahannya sekurang-kurangnya mengumumkan melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya, atau dalam bentuk brosur atau buku tarif;
Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN;
TELKOM tidak menjamin kualitas layanan apabila PELANGGAN menggunakan satusambungan layanan IndiHome untuk lebih dari 4 terminal.
rangan Bagi TELKOM:
TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor IndiHome, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir huruf a pasal ini;
TELKOM dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan Pasal 7.

Pasal 4
BIAYA PENGGUNAAN JASA IndiHome

gihan TELKOM membuat biaya jaringan dan/atau jasa internet yang terdiri dari :
Biaya berlangganan bulanan dengan biaya tetap (flat) untuk PELANGGAN dengan jenis layanan unlimited;
Biaya berlangganan bulanan berdasarkan biaya abonemen ditambah kelebihan pemakaian atas kuota PELANGGAN untuk pelanggan dengan jenis layanan limited. Kelebihan pemakaian atas kelebihan kuota didasarkan atas kelebihan penggunaan dikalikan dengan tarif;
Biaya lainnya seperti bea materai; tagihan tunggakan biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan , biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang disatukan dengan tagihan yang dibayarkan ke TELKOM;
ormasi mengenai besaran tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya termasuk perubahannya dari waktu ke waktu diberitahukan/diumumkan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sebelum tanggal berlakunya,
kurang-kurangnya dilakukan 1 kali sebelum tanggal pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus
ormasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi IndiHome dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses info billing yang disediakan oleh TELKOM di www.plasa.com/IndiHome.

Pasal 5
KOMPENSASI

M akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai *Sevict Level Guarantee* (Jaminan Tingkat Layanan) sesuai ketentuan sebagaimana tercantum dalam Prosedur.

Pasal 6
KLAIM TAGIHAN

aim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
Diajukan secara tertulis atau mengisi form melalui Plasa TELKOM, atau Internet, paling lambat 1 (satu) bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran oleh PELANGGAN atau yang dikuasakan;
PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua pihak, minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 (tiga) bulan terakhir.
ELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi IndiHome yang bersangkutan sesuai dengan
lok Ukur Waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (Service Level Guarantee) terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan.
alam hal terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM.
alam hal tidak terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi pembayaran tagihan, dan PELANGGAN harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan
ngan uang titipan).

Pasal 7
SANKSI KEPADA PELANGGAN

1). Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 3 ayat (3) dan ayat dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/pemutusan sambungan telekomunikasi IndiHome yang bersangkutan.
2) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 3 ayat (2) huruf c dikenakan sanksi mulai dari denda, pengisoliran, sampai dengan pencabuatan layanan IndiHome, sesuai dengan pembayarannya.
3) Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk denda kepada TELKOM.
4) PELANGGAN dengan ini mengetahui, memahami dan menyatakan bahwa ketentuan dalam ayat (1) sampai dengan ayat (3) Pasal ini merupakan pemberitahuan /informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.

Pasal 8
FORCE MAJEURE

1). Force Majeure adalah keadaan-keadaan yang terjadi di luar kekuasaan atau kemampuan salah satu atau kedua belah Pihak, yang mengakibatkan Pihak tersebut tidak dapat melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Kontrak ini.
2) Keadaan Force Majeure dimaksud ayat (1) Pasal ini meliputi :
   a. bencana alam seperti gempa bumi, angin taufan, banjir besar, kebakaran besar, tanah longsor, wabah penyakit, dll;
   b. pemogokan umum, huru-hara, perang, sabotase, dan pemberontakan;
   c. kerusakan kabel akibat dari perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya serta hal-hal lain sejenis yang berada di luar kekuasaan atau kemampuan kedua belah Pihak;
   d. terbitnya peraturan perundang-undangan yang mempengaruhi pelaksanaan penyelenggaraan jasa telekomunikasi.
3) Dalam hal terjadi Force Majeure sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini maka Pihak yang mengalami Force Majeure tersebut diwajibkan memberitahukan melalui media massa atau secara tertulis langsung kepada Pihak lainnya paling lambat dalam waktu 10 (sepuluh) hari kalender sejak terjadinya Force Majeure.
4) Kelalaian atau kelambatan salah satu Pihak dalam memenuhi kewajiban memberitahukan dimaksud ayat (3) Pasal ini mengakibatkan tidak diakuinya oleh Pihak lain peristiwa dimaksud sebagai Force Majeure.
5) Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketetentuan kontrak ini oleh satu atau kedua belah Pihak akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan suatu pelanggaran atas Kontrak, sehingga semua kerugian dan biaya yang diderita oleh salah satu Pihak sebagai akibat terjadinya Force Majeure bukan merupakan tanggungjawab Pihak lainnya.

Pasal 9
PENGAKHIRAN PERJANJIAN

1) Kontrak dapat berakhir setiap saat dengan ketentuan sebagai berikut :
   a. Pengakhiran kontrak secara sepihak oleh TELKOM dapat dilakukan karena :
      1) TELKOM telah melakukan Pencabutan/Pemutusan Layanan IndiHome berdasarkan Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2)
      2) TELKOM tidak lagi menjadi Penyelenggara Telekomunikasi di wilayah/lokasi PELANGGAN.
      3) PELANGGAN pailit atau ditempatkan dibahwa pengampunan
   b. Pengakhiran Kontrak secara sepihak oleh PELANGGAN dapat dilakukan setiap saat atas kehendak PELANGGAN sendiri, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM;
   c. Kontrak berakhir apabila PELANGGAN meninggal dunia.
2) TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap Kontrak ini, sehingga pengakhiran kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.
3) Kecuali ditentukan lain sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a Pasal ini, pengakhiran Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu Pihak melalui pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak lainnya, dalam tenggang waktu minimal 1 (satu) hari kalender sebelum tanggal pengakhiran Kontrak tersebut berlaku dengan menyebutkan alasan-alasan pengakhiran.
4) Dalam hal terjadi Pengakhiran Kontrak maka ketentuan-ketentuan dalam Kontrak akan berlaku terus sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam Kontrak ini.

Pasal 10
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1) Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.
2) Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan ayat (1) Pasal ini tidak tercapai, maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada BANI.

Pasal 11
LAIN-LAIN

1) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/pemberitahuan dan / atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
2) TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi IndiHome termasuk kerugian karena :
   a. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM;
   b. Tagihan yang timbul akibat dari akses dan/atau pemakaian jasa telekomunikasi IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
   c. Kerusakan akibat kesalahan PELANGGAN.
3) Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.

Demikian Kontrak Berlangganan TELKOM IndiHome ini dibuat dengan itikat baik dan mulai berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli masing-masing sama bunyinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani kedua belah pihak.

TELKOM	PELANGGAN
_____	_____
(Nama & Jabatan)	(Nama)

PROSEDUR

PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

a. PELANGGAN berkewajiban untuk melakukan pembayaran biaya berlangganan kepada TELKOM yang terdiri dari :
   1) Abonemen;
   2) Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
b. Prosedur pembayaran biaya tagihan adalah sebagai berikut :
   1) TELKOM memberikan informasi kepada PELANGGAN mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran sekurang-kurangnya 1 (satu) hari sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, sedangkan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
   2) Informasi mengenai besaran tagihan dapat diakses oleh PELANGGAN melalui service number info billing yang disediakan oleh TELKOM setempat.
   3) Pembayaran dilakukan oleh PELANGGAN setiap bulan sesuai jadwal pembayaran yang ditetapkan oleh TELKOM.
   4) TELKOM setiap saat dapat menagih kepada PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir (1) di atas, apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan tersebut.
c. Penyelesaian klaim tagihan adalah sebagai berikut :
   1) PELANGGAN berhak mengajukan klaim keberatan atas tagihan yang diberikan TELKOM.
   2) Klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN akan diproses TELKOM apabila:
      (a) Diajukan baik secara tertulis atau secara lisan oleh PELANGGAN dan atau kuasanya melalui Plasa TELKOM paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.
      (b) PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 (tiga) bulan terakhir.
d. Penyelesaian klaim tagihan PELANGGAN oleh TELKOM :
   1) TELKOM harus sudah memberi jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administrasi atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan sesuai dengan Jaminan Tingkat Layanan (SLG) yang berlaku dalam waktu paling lambat 14 hari kalender terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan tersebut oleh TELKOM.
   2) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka TELKOM wajib untuk :
      (a) memperbaiki tagihan dimaksud; dan
      (b) membayar restitusi kepada PELANGGAN apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi, dengan cara diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya atau diselesaikan sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
      (C) Apabila dari hasil pemeriksaan tersebut tidak terbukti adanya kesalahan tagihan oleh TELKOM, maka :
         (1) uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan; dan
         (2) PELANGGAN harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan).
   3) Apabila TELKOM tidak memberikan jawaban atas klaim keberatan atas tagihan yang diajukan oleh PELANGGAN, hingga batas waktu dimaksud huruf a diatas berakhir maka secara otomatis tagihan TELKOM tersebut berubah menjadi sama dengan uang titipan, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
   4) Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain diluar TELKOM yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan pengecualian dari ayat (a) dan (d).

KOMPENSASI OLEH TELKOM

a. TELKOM akan memberikan kompensasi kepada PELANGGAN sesuai dengan yang ditentukan dalam SLG atas tidak berfungsinya Sambungan Telekomunikasi akibat kerusakan atau gangguan yang terjadi dijaringan telekomunikasi milik TELKOM dengan syarat bahwa kerusakan atau gangguan tersebut adalah :
   1) tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN; dan
   2) telah dilaporkan secara lisan atau tertulis oleh PELANGGAN kepada TELKOM
b. TELKOM tidak menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh PELANGGAN baik langsung maupun tidak langsung atas :
   1) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Instalasi PELANGGAN;
   2) Kerusakan/gangguan yang terjadi di Jaringan Akses milik TELKOM yang disebabkan oleh kesalahan PELANGAN;
   3) Akibat dari perubahan nomor atau Jaringan Akses milik TELKOM apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
   4) Kesalahan tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi diluar TELKOM;
   5) Gangguan/kerusakan akibat peristiwa force majeure.
c. Besarnya kompensasi yang diberikan TELKOM diatur dalam kebijakan tersendiri.

Telkom Indonesia

KONTRAK BERLANGGANAN TELEKOMUNIKASI

Residensial / Standard Personal Line

I - PELANGGAN

No Pelanggan	: 30170701
Nama/Perusahaan	: Ny FATMAWATI
KTP	: 1171034603820003
Nama Pelanggan	: Ny FATMAWATI
Alamat Pelanggan	: PERDAMAIAN No. - KEL PUNGE JURONG BANDA ACEH 23231

II - FASILITAS TELEKOMUNIKASI

No. Permintaan	: 82028632
No. Telepon	: 065132662
Nama Instalasi	: Ny FATMAWATI
Alamat Instalasi	: PERDAMAIAN No. - KEL PUNGE JURONG BANDA ACEH 23231
Jenis Instalasi	: Instalasi biasa
Akses Jaringan (POTS)	: Abonemen : Rp.
Fasilitas tambahan	: Tidak

Minta dicantumkan dalam Buku Petunjuk Telepon (BPT) : Ya

Nama BPT	: Ny FATMAWATI
Alamat BPT	: PERDAMAIAN No. - KEL PUNGE JURONG BANDA ACEH 23231

III - PEMBAYARAN

Pasang Baru	: Tunai Setelah Kring
Nama Penagihan	: Ny FATMAWATI
Alamat Penagihan	: PERDAMAIAN No. - KEL PUNGE JURONG BANDA ACEH 23231

Dengan menandatangani kontrak ini, saya menyatakan memahami, menerima dan terikat oleh ketentuan berlangganan sambungan telekomunikasi dibalik halaman ini, beserta segala ketentuan yang ditetapkan oleh regulator.

, 17/12/2012

Tanda Tangan
PT. TELKOM

MENGETAHUI:
PLASA BNA

ANARNO
NIK: 602498

Tanda Tangan
PELANGGAN

http://gaiafo04.telkom.co.id:7777/GaiaTools/XSLConverter?xmlfile=/out_xml/LV_8202

KETENTUAN BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

BAB I
DEFENISI
Pasal 1

Dalam Kontrak ini yang dimaksud dengan :

(1) TELKOM adalah Perusahaan Perseroan (Persero) PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk Divisi Regional I Sumatera.
(2) CALANG (Calon Pelanggan) adalah Badan Hukum atau Perseorangan yang mengajukan permohonan Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.
(3) PELANGGAN adalah Badan Hukum atau Perseorangan yang telah menandatangani Perikatan dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan Telekomunikasi dan bertanggungjawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
(4) PEMAKAI adalah Badan Hukum atau Perseorangan yang menggunakan sambungan telekomunikasi atas nama PELANGGAN atau nama yang tercantum di Buku Petunjuk Telepon (BPT).
(5) SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI adalah saluran atau siluran, atau perpaduan dari keduanya, yang merupakan sarana bagi pertukaran informasi baik suara, tulisan, tanda-tanda, gambar maupun data antar para pemakai jasa telekomunikasi.
(6) SAMBUNGAN TELEPON RADIO adalah sambungan telepon yang menggunakan perangkat Radio kirim dan terima yang dipasang di alamat PELANGGAN.
(7) PERANGKAT POWER SUPPLY adalah perangkat elektronik yang digunakan untuk memberi catuan listrik (daya) ke pesawat terminal telekomunikasi dan antena.
(8) PERANGKAT ANTENA adalah perangkat elektromagnetik yang digunakan untuk mengirim dan menerima sinyal-sinyal telekomunikasi.
(9) PESAWAT TERMINAL adalah perangkat telekomunikasi yang merupakan bagian ujung jaringan telekomunikasi tempat masukan/keluaran yang berfungsi mengubah informasi yang dapat dilindera manusia menjadi sinyal elektromagnetik untuk dikirim melalui jaringan berkomunikasi atau sebaliknya.
(10) KTB (Kotak Terminal Batas) adalah terminal tempat penyambungan antara saluran penanggal dengan kabel rumah.
(11) IKR/G (Instalasi Kabel Rumah/Gedung) adalah saluran kabel yang dipasang mulai dari kotak terminal Batas (termasuk KTB) sampai dengan Soket di rumah milik PELANGGAN atau Kabel yang dipasang termasuk Rangka Pembagi Internal, Kotak Pembagi Internal serta Soket yang dipasang didalam gedung milik PELANGGAN.
(12) KP (Kotak Pembagi) adalah titik pembagi/terminal kabel untuk tempat penyambungan antara Kabel Secunder dengan Saluran Penanggal yang diterfungsi untuk mencatu jaringan ke PELANGGAN.
(13) SOKET adalah alat penyambung antara ujung akhir instalasi kabel (kabel rumah) dengan Pesawat Terminal.
(14) SALURAN PENANGGAL adalah kabel yang dipasang dari terminal kotak pembagi (KP) sampai pada Kotak Terminal Batas (KTB) di rumah pelanggan.
(15) KABEL RUMAH (indoor cable) adalah kabel kapasitas satu pasang atau lebih yang dipasang dari KTB sampai dengan Soket di Rumah Pelanggan.
(16) INSTALATUR (IKR/G) adalah Badan Hukum atau Perseorangan yang mempunyai kewenangan secara sah untuk menyelesaikan pekerjaan pemasangan pemeliharaan dan perbaikan gangguan Instalasi (IKR/G).

BAB II
PEMASANGAN DAN KEPEMILIKAN
Pasal 2

(1) Pemasangan sambungan telekomunikasi milik TELKOM di alamat PELANGGAN akan dilaksanakan oleh TELKOM setelah PELANGGAN atas biaya sendiri terlebih dahulu menyelesaikan :
   a. Pemasangan Instalasi (IKR/G) yang meliputi KTB Kabel Rumah sampai dengan Pesawat Terminal
   b. Khusus bagi PELANGGAN yang berlangganan Sirkit Langganan (SL), Sambungan Pelanggan Jarak Jauh (SPJJ), Komunikasi Data, Direct Inwart Dialling (DID) dan sejenis dengan itu yang meliputi pemasangan seluruh perangkat telekomunikasi di sisi PELANGGAN yang telah baik untuk disambungkan dengan fasilitas telekomunikasi milik TELKOM.
(2) Perangkat IKR/G dan perangkat telekomunikasi lainnya yang dipasang disisi PELANGGAN harus memiliki spesifikasi standard tehnis sesuai peraturan yang berlaku.
(3) Pemasangan IKR/G harus dilaksanakan oleh instalatur IKR/G yang sah.
(4) Dalam hal instalatur IKR/G dimaksud ayat (3) Pasal ini belum ada, maka pemasangan IKR/G dilaksanakan oleh TELKOM dengan beban biaya PELANGGAN

Pasal 3

(1) Jaringan telekomunikasi disisi TELKOM sampai dengan Saluran Penanggal adalah milik TELKOM.
(2) Perangket IKR/G termasuk KTB dan perangkat telekomunikasi lainnya yang dipasang oleh PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.
(3) Khusus bagi PELANGGAN sambungan Telepon Radio ketentuannya adalah :
   a. Jaringan telekomunikasi di sisi TELKOM, yaitu perangkat Antena, perangkat pemancar-penerims dan perangkat Power Supply yang merupakan satu kesisteman satuan sambungan perangkat telepon radio adalah milik TELKOM.
   b. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) dilengkapi dengan KTB yang dipasang antara saluran yang keluar dari perangkat sambung telepon radio dengan Kabel Rumah (indoor Cable).
   c. Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) yang meliputi KTB, Kabel Rumah sampai dengan Terminal telekomunikasi Pesawat Telepon adalah milik Pelanggan.
   d. TELKOM bertanggungjawab menyediakan tiang antena ukuran standard, sedangkan apabila diperlukan kelebihan tinggi dan ukuran tiang standard menjadi tanggung jawab PELANGGAN.

Pasal 4

(1) Apabila IKR/G di alamat PELANGGAN belum ada/belum selesai maka pelaksanaan pemasangan sambungan telekomunikasi oleh TELKOM dapat ditangguhkan paling lama 1 (satu) bulan.
(2) Khusus bagi Pelanggan Sirkit Langganan (SL), Sambungan Pelanggan Jarak Jauh (SPJJ), Direct Inward Dialling (DID) dan yang sejenisnya, bila perangkat telekomunikasi di sisi PELANGGAN belum ada/belum selesai diinstalasi maka kepada PELANGGAN langsung dikenakan biaya bulanan sejak jaringan telekomunikasi milik TELKOM dinyatakan siap operasi.
(3) Apabila pemasangan sambungan telekomuniasi dapat dilaksanakan oleh TELKOM sampai berakhirnya jangka waktu penangguhan dimaksud ayat (1) pasal ini, atau PELANGGAN SL, SPJJ, Komunikasi Data, DID dan yang sejenisnya tidak bersedia membayar biaya bulanan dimaksud ayat (1) pasal ini, maka TELKOM berhak memutus/membatalkan kontrak ini secara sepihak.

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN
Pasal 5

(1) TELKOM berkewajiban memelihara jaringan telekomunikasi milik TELKOM dimaksud Pasal 3 ayat (1) ketentuan ini agar dapat berfungsi dengan baik.
(2) PELANGGAN atas beban biaya PELANGGAN berkewajiban memelihara IKR/G dan perangkat telekomunikasi lainnya dimaksud pasal 2 ketentuan ini agar dapat berfungsi dengan baik.
(3) PELANGGAN berhak memperoleh pelayanan dari TELKOM oleh karena itu apabila sambungan telekomunikasi mengalami kerusakan atau gangguan, maka PELANGGAN berhak melaporkan secara lisan atau tertulis kepada Unit Pangadjan Gangguan TELKOM dengan ketentuan :
   a. Bila kerusakan atau gangguan tersebut terjadi di jaringan telekomunikasi milik TELKOM dimaksud padal 3 ayat (1) ketentuan ini maka perbaikan atau penggantiannya menjadi tanggungjawab dan beban biaya TELKOM.
   b. Bila kerusakan atau gangguan tersebut terjadi di IKR/G atau pada perangkat telekomunikasi lainnya dimaksud Pasal 2 ketentuan ini, maka perbaikan atau penggantiannya menjadi tanggungjawab dan beban biaya PELANGGAN, yang dilakukan oleh instalatur dimaksud Pasal 2 ayat (1) ketentuan ini.
(4) Khusus bagi PELANGGAN sambungan Telepon Radio, catuan untuk Power Supply menjadi tanggungjawab dan beban biaya PELANGGAN dan dianjurkan agar PELANGGAN menyediakan Stabilizer untuk menjaga kemungkinan terjadinya lonjakan tegangan catuan.

Pasal 6

(1) Apabila kerusakan atau gangguan terjadi pada jaringan telekomunikasi milik TELKOM dimaksud Pasal 3 ayat (1) ketentuan ini yang mengakibatkan :
   a. Sambungan telepon, faksimile dan telex tidak dapat berfungsi/digunakan selama 7 (tujuh) hari berturut-turut atau lebih dalam satu bulan tagihan sejak diterima laporan gangguan, maka biaya berlangganan bulanan dimaksud Pasal 12 ayat (1) a ketentuan ini bulan bersangkutan dapat dikembalikan/dibebaskan atas permintaan secara tertulis dari PELANGGAN yang diajukan selambat-lambatnya pada bulan berikutnya dengan melampirkan kuitansi pembayaran bulan terakhir.
   b. Khusus bagi PELANGGAN SL dan SPJJ, apabila kerusakan atau gangguan pada jaringan telekomunikasi milik TELKOM dimaksud mengakibatkan tidak dapat berfungsi/digunakannya fasilitas SL dan SPJJ atas permintaan secara tertulis PELANGGAN yang diajukan selambat-lambatnya pada bulan berikutnya dengan melampirkan kuitansi pembayaran bulan terakhir, maka bagian biaya tetap yang seharusnya dibayar selama terjadinya gangguan terhitung sejak dilaporkan gangguan dapat dikembalikan/dibebaskan.
(2) Apabila gangguan atau kerusakan dimaksud ayat (1) Pasal ini disebabkan oleh kesengajaan atau kelalaian PELANGGAN terjadinya pada IKR/G atau pada perangkat telekomunikasi lainnya yang disediakan oleh PELANGGAN maka PELANGGAN wajib tetap membayar biaya berlangganan bulanan/biaya tetap.
(3) TELKOM tidak dapat diminta untuk menanggung kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin diderita oleh PELANGGAN langsung maupun tidak langsung sebagai akibat tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi sebagaimana mestinya.

Pasal 7

(1) TELKOM berhak melakukan perubahan terhadap sambungan telekomunikasi, termasuk perubahan nomor sambungan telekomunikasi.
(2) PELANGGAN dapat meminta perubahan sambungan telekomunikasi dengan mengajukan permintaan kepada TELKOM. Apabila hal TELKOM menyetujuinya, maka PELANGGAN berkewajiban membayar biaya perubahan itu sesuai peraturan TELKOM yang berlaku.
(3) Dengan terlaksananya perubahan dimaksud ayat (1) dan (2) Pasal ini maka Kontrak ini tetap berlaku, dan TELKOM berhak diberi wewenang oleh PELANGGAN untuk mencantumkan perubahan tersebut pada dokumen Kontrak yang disimpan TELKOM dan memberitahukan secara tertulis kepada PELANGGAN.
(4) Kecuali dengan Izin dari TELKOM, PELANGGAN tidak diperkenankan untuk mengadakan perubahan terhadap jaringan telekomunikasi milik TELKOM dan memindah tangankan sambungan telekomunikasi kepada pihak lain.
(5) Perubahan jaringan telekomunikasi disisi PELANGGAN tidak boleh bertentangan dengan peraturan TELKOM.

Pasal 8

(1) PELANGGAN telepon berhak meminta kepada TELKOM untuk memuat atau tidak memuat nama dan alamatnya dalam Buku Petunjuk Telepon (BPT) dan informasi 108.
(2) PELANGGAN berhak meminta kepada TELKOM untuk memuat nama dan alamat pihak lain sebagai penumpang pemakai dalam Buku Petunjuk Telepon dan Informasi 108 dengan ketentuan bahwa kewajiban membayar biaya dimaksud Pasal ketentuan ini tetap menjadi tanggung jawab PELANGGAN.

Pasal 9

(1) TELKOM tidak menanggung kerugian yang mungkin diderita PELANGGAN sebagai akibat yang timbul karena gangguan sambungan telekomunikasi, gangguan hubungan, kesalahan penyambungan dan kesalahan informasi.
(2) TELKOM berhak sewaktu-waktu memeriksa IKR/G dan perangkat telekomunikasi lainnya di alamat Pelanggan.

Pasal 10

Apabila PELANGGAN menyewakan bangunan beserta sambungan telekomunikasi atau memindah tangankan dalam lainnya kepada pihak lain, maka segala akibat hukum yang timbul termasuk kewajiban membayarkan biaya/tunggakan dimaksud pasal 12 sebagai akibat sewa menyewa tersebut, tetap menjadi tanggung jawab PELANGGAN untuk melunasi kepada TELKOM.

Pasal 11

(1) PELANGGAN dapat berhenti berlangganan sambungan telekomunikasi bila diinginkannya dengan menyampaikan pemberitahuan berhenti berlangganan kepada TELKOM.
(2) PELANGGAN dapat mengalihkan kepemilikan sambungan telekomunikasi kepada pihak lain sepanjang tidak ada perubahan teknis dengan cara :
   a. Mengajukan permintaan kepada TELKOM dan menandatangani formulir balik nama.
   b. Membayar biaya administrasi sesuai dengan peraturan TELKOM yang berlaku.

Pasal 12

(1) PELANGGAN wajib membayar biaya jasa telekomunikasi sesuai dengan tagihan TELKOM, yang terdiri dari :
   a. Biaya berlangganan bulanan sambungan telekomunikasi, fasilitas dan peralatan lainnya.
   b. Biaya pemakaian jasa telekomunikasi
   c. Biaya lainnya sesuai peraturan yang berlaku baik yang bersifat umum maupun khusus TELKOM
(2) Biaya jasa telekomunikasi dimaksud ayat (1) Pasal ini wajib dibayar oleh PELANGGAN setiap bulan sesuai jadwal pembayaran yang ditetapkan oleh TELKOM.
(3) Batas akhir waktu pembayaran biaya jasa telekomunikasi setiap bulan ditetapkan oleh TELKOM.
(4) Sebagai bukti pembayaran biaya jasa telekomunikasi, TELKOM wajib memberikan tanda terima pembayaran resmi kepada PELANGGAN.

Pasal 13

Dalam hal Pelanggan menggunakan sambungan Telepon/Telex untuk keperluan komunikasi lainnya (menggunakan fitur) bagi Pelanggan Sirkit Langganan (SL), TELKOM memberikan layanan Rand Width Speed sesuai dengan kemampuan produksi yang tersedia.

BAB IV
SANKSI
Pasal 14

(1) Apabila PELANGGAN tidak membayar biaya jasa telekomunikasi oleh sebab apapun sampai dengan batas akhir pembayaran, dikenakan sanksi berupa denda, pengisoliran dan pencabutan sesuai peraturan TELKOM yang berlaku.
(2) TELKOM berhak melaksanakan pengisoliran dan pencabutan sambungan telekomunikasi dimaksud ayat (1) Pasal ini sepihak tanpa pemberitahuan/peringatan terlebih dahulu dalam bentuk apapun kepada PELANGGAN.
(3) Pencabutan sambungan telekomunikasi dimaksud ayat (2) Pasal ini tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN, ahli waris penggantinya, untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM.
(4) Apabila PELANGGAN melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dimaksud Pasal 7 ayat (4), Pasal 10 dan Pasal 11 ketentuan ini dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan sambungan telekomunikasinya, dengan tanpa pemberitahuan/peringatan terlebih dahulu dari TELKOM.
(5) Dalam hal sambungan telekomunikasi telah dicabut , kemudian PELANGGAN berkeinginan untuk berlangganan kembali PELANGGAN diperlakukan sebagai CALANG dan berlaku ketentuan sesuai peraturan TELKOM dengan terlebih dahulu melunasi seluruh tunggakan.
(6) Ketentuan Pasal ini berlaku juga dalam hal terdapat penumpang Pemakai dimaksud pasal 8 ayat (2) ketentuan ini.
(7) Dalam hal PELANGGAN berlangganan beberapa sambungan telekomunikasi dalam 1 (satu) wilayah kerja KANDATEL PELANGGAN menyatakan setuju apabila terjadi pelanggaran kewajiban pembayaran atas biaya jasa tersebut sebagaimana dimaksud Pasal 12 ayat (1), (2) dan (3) terhadap salah satu sambungan telekomunikasi dapat memutus disolimya Sambungan Telekomunikasi lainnya walaupun tidak ada menunggak pembayaran ataupun melanggar hal Berlangganan Sambungan Telekomunikasi lainnya dalam ketentuan ini.

Pasal 15

PELANGGAN menyatakan tunduk pada peraturan perundang-undangan dan peraturan intern TELKOM yang berlaku karena itu bertanggunglawab atas segala akibat yang timbul karena tidak mentaati peraturan perundang-undangan dan intern TELKOM yang berlaku.

Pasal 16

Dalam hal terjadi pencabutan sambungan telekomunikasi/pemutusan kontrak secara sepihak oleh TELKOM berdasarkan dan Pasal 14 ketentuan ini, PELANGGAN dan TELKOM sepakat untuk mengenyampingkan berlakunya ketentuan Pasal KUH Perdata, sehingga pencabutan sambungan telekomunikasi/pemutusan Kontrak dapat dilakukan oleh TELKOM tanpa terlebih dahulu menunggu keputusan dari Hakim.

Pasal 17

Apabila sambungan telekomunikasi dicabut, baik karena berhenti berlangganan maupun karena dikenakan sanksi pencabutan maka sarana telekomunikasi milik TELKOM wajib dikembalikan PELANGGAN kepada TELKOM.

BAB V
PENUTUP
Pasal 18

Kontrak Berlangganan ini dinyatakan berlaku setelah ditandatangani oleh kedua belah pihak dan PELANGGAN telah membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi milik TELKOM.

Pasal 19

Dengan tidak mengurangi ketentuan Pasal 16 ketentuan ini, apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan dan atau atas Kontrak dan Ketentuan Berlangganan ini, yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua sepakat untuk menyerahkan penyelesaian kepada Pengadilan Negeri di lokasi Kantor TELKOM yang menurunkan biaya jasa telekomunikasi kepada PELANGGAN.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Fina Anisa
2. Tempat/Tanggal lahir : Meureudu/ 6 September 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan/NIM : Mahasiswi/ 121310021
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Status Perkawinan : Belum Menikah
8. Alamat : Jeulingke, Jl.T.Nyak Syarif, Jl.Batee Timoh No.3b
9. Nama Orang Tua/ Wali
   a. Ayah : alm.M.Yahya
   b. Pekerjaan : -
   c. Ibu : Rosmiati
   d. Pekerjaan : Pensiunan PNS
   e. Alamat : Sp.3 Meureudu, Gampong Beurauwang, Pidie Jaya
10. Pendidikan
    a. SD : SDN 5 Meureudu Tahun 2007
    b. SMP : MTsS Dayah Jeumala Amal Tahun 2010
    c. SMA : MAS Ruhul Islam Anak Bangsa Tahun 2013
    d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Berijazah Tahun 2018
11. NO HP : 082272313483
12. Email : Finaanisa95@yahoo.com

Banda Aceh, 24 Okteber 2017

Penulis,

Fina Anisa

NIM. 121310021