

dan merugikan konsumen PT. X karena konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai kenaikan harga baru yang ditentukan oleh PT. X. Selain itu, ketika kenaikan harga sepihak terjadi konsumen PT. X dituntut untuk tunduk pada kenaikan harga sepihak secara tiba-tiba tanpa ada informasi yang jelas pada perjanjian baku yang disepakati oleh PT. X dan Konsumen PT. X.

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam analisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas kenaikan harga layanan internet “PT. X” yang tidak diatur dalam perjanjian baku berdasarkan

undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adapun beberapa kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut:

a. Sesuai dengan pernyataan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 3 Tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dapat disimpulkan “PT. X” merupakan suatu badan usaha yang bergerak pada penyedia jasa layanan internet yang dipasarkan pada masyarakat Negara Indonesia. “PT. X” juga merupakan perusahaan yang sah secara hukum berdiri di Negara Indonesia dalam menyelenggarakan kegiatan usaha, pemakai jasa layanan internet dari PT. X dapat diklasifikasikan sebagai konsumen, khususnya konsumen akhir yang mana konsumen akhir ini adalah pemakai barang dan/atau jasa baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Berdasarkan substansi Perjanjian Baku “PT. X” Terhadap konsumen Jasa Layanan Internet.

Perjanjian baku adalah konsep janji-janji tertulis. Disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu. Perjanjian baku juga merupakan perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam kasus “PT. X”, pihak “PT. X” mengeluarkan perjanjian baku

meliputi beberapa ketentuan dan persyaratan yang diajukan kepada pihak konsumen jasa pelayanan internet, perjanjian baku yang diajukan “PT. X”. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab analisis perjanjian baku, secara umum perjanjian baku mempunyai bentuk kerugian bagi salah satu pihak, dimana dalam kasus ini yang dirugikan merupakan konsumen pelayanan jasa internet “PT. X”, dan terdapat beberapa Pasal syarat dan ketentuan “PT. X” yang merugikan konsumen sebagai berikut:

a) Pasal 5 angka 8 dan 9 menyatakan bahwa:

- “PT. X” tidak bertanggung jawab atas kebenaran, kerahasiaan dan/atau kualitas informasi-informasi yang disalurkan melalui layanan “PT. X”.
- “PT. X” tidak bertanggung jawab atas kerugian-kerugian PELANGGAN atau pihak ketiga yang timbul berkaitan dengan pengguna jasa “PT. X”

Dalam kedua pasal ini pelaku usaha mengalihkan tanggung jawab atas kebenaran, kerahasiaan, atau kualitas informasi-informasi yang disalurkan melalui layanan PT. X dan mengalihkan tanggung jawab atas kerugian-kerugian pelanggan atau pihak ketiga yang timbul berkaitan dengan pengguna jasa PT. X.

b) Pasal 8 angka 2 menyatakan bahwa:

- PELANGGAN selama periode pertama tidak diperkenankan untuk menurunkan kapasitas.

Dalam pasal tersebut pelaku usaha menyatakan bahwa pelaku usaha tidak memperkenankan penurunan kapasitas selama periode pertama berakhir. Dalam pernyataan pelaku usaha tersebut terdapat unsur klausula baku yang dilarang sebagaimana di atur pada Pasal 18 ayat 1 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.

c) Pasal 9 angka 3 menyatakan bahwa:

- Apabila layanan “PT. X” dihentikan, dengan sebab apapun sebelum berakhirnya jangka waktu kontrak periode pertama ataupun perpanjangannya sebagaimana tersebut dalam Pasal 3, PELANGGAN berkewajiban melunasi sisa biaya bulanan pada periode tersebut, ditambah dengan biaya pembongkaran fasilitas “PT. X” yang terpasang.

Dalam Pasal tersebut PT. X melakukan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, larangan yang dilakukan tersebut terdapat pada Pasal 18 angka 1 huruf a dan huruf f. PT. X sebagai pelaku usaha telah mengalihkan tanggung jawabnya kepada pelanggan PT. X sebagai konsumen, karena konsumen tetap dibebankan pembayaran sampai dengan jangka waktu kontrak berakhir walaupun kontrak tersebut dibatalkan pada masa-masa pertengahan kontrak tersebut berjalan. Hal ini tentu melemahkan konsumen karena konsumen akan rugi sebab ketika mereka hanya menggunakan layanan internet dengan jangka waktu dua bulan, lalu konsumen membatalkan kontraknya konsumen tetap harus membayar penuh layanan internet sampai 6 bulan secara tunai dan sekaligus.

Dalam analisis substansi perjanjian baku PT. X, Pasal-Pasal di atas menunjukkan bahwa adanya pelanggaran yang dilakukan oleh PT. X terhadap Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan mencantumkan klausul-klausul yang merugikan pihak Konsumen. Seharusnya pada perjanjian PT. X memberikan perjanjian baku dimana perjanjian tersebut dibuat dengan sebijak-bijaknya dengan mempertimbangkan kepentingan konsumen.

- c. Dalam perjanjian baku antara PT. X dan Konsumen PT. X, pelaku usaha telah melakukan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena dalam klausula baku antara PT. X dan konsumen PT. X tidak terdapat pengaturan mengenai kenaikan harga layanan internet secara mendadak dan tiba-tiba. Namun, ketika terdapat kenaikan harga internet PT. X secara tiba-tiba dan mendadak, konsumen PT. X tetap harus tunduk kepada peraturan harga baru tersebut tanpa ada kesepakatan dari pihak konsumen dan tanpa ada informasi yang jelas pada perjanjian baku sebelumnya mengenai kenaikan harga layanan internet tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai klausula baku yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha, larangan tersebut terdapat pada pasal 18 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

“pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”

Berdasarkan isi pasal tersebut bahwa pelaku usaha dilarang untuk menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dilakukan sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya kesepakatan terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut penulis dalam perjanjian klausula baku antara PT. X dan Konsumen PT. X, pelaku usaha telah melakukan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena dalam klausula baku antara PT. X dan konsumen PT. X tidak terdapat pengaturan mengenai kenaikan harga layanan internet secara mendadak dan tiba-tiba. Namun, ketika terdapat kenaikan harga internet PT. X secara tiba-tiba dan mendadak, konsumen PT. X tetap harus tunduk

kepada peraturan harga baru tersebut tanpa ada kesepakatan dari pihak konsumen dan tanpa ada informasi yang jelas pada perjanjian baku sebelumnya mengenai kenaikan harga layanan internet tersebut.

Dalam hal tersebut dapat dilihat bahwa PT. X dalam menjalankan kegiatan usahanya merugikan Konsumen karena tidak mengindahkan norma kepatutan seperti yang dijelaskan menurut KUHPerdara dan juga tidak memberikan informasi yang jelas terhadap Konsumen seperti yang dijelaskan pada UUPK, kedua hal tersebut dilihat dapat menimbulkan kerugian terhadap Konsumen PT. X dan dalam hal perjanjian baku layanan internet antara PT. X dengan konsumen PT. X tidak terdapat klausula mengenai kenaikan harga. Hal tersebut akan berdampak kepada konsumen dan merugikan konsumen PT. X karena konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai kenaikan harga baru yang ditentukan oleh PT. X. Selain itu, ketika kenaikan harga sepihak terjadi konsumen PT. X dituntut untuk tunduk pada kenaikan harga sepihak secara tiba-tiba tanpa ada informasi yang jelas pada perjanjian baku yang disepakati oleh PT. X dan Konsumen PT. X.

2. Saran

Berdasarkan pada permasalahan yang diangkat oleh penulis yaitu mengenai perlindungan terhadap konsumen atas kenaikan harga layanan internet “PT. X” yang tidak diatur dalam perjanjian baku berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dari itu penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya PT. X membuat perjanjian baku dengan itikad baik berdasarkan ketentuan KUHPerdara dan UUPK dan juga mempertimbangkan kepentingan Konsumen agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan lagi terhadap perjanjian baku yang selalu melemahkan para Konsumen.

2. Seharusnya PT.X mencantumkan tentang kenaikan tarif pelayanan jasa Internet kepada para Konsumen yang dianggap sebagai tindakan merugikan para Konsumen jasa layanan PT. X seharusnya PT. X bertanggung jawab secara materil dalam arti memberi kompensasi berupa keringanan pembayaran kepada para Konsumen yang merasa dirugikan, dan pada kebijakan kedepannya PT. X harus memberikan pemberitahuan maupun kebijakan yang sifatnya bisa menjadi itikad baik dari PT.X itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, PT Citra Aditya bakti, Bandung, 1992
- Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2001
- Az. Nasution, Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-4 ,Sinar Grafika, 2014
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2009
- Elips, Hukum Kontrak di Indonesia, Proyek Elips, Jakarta, 1998
- J. Satrio, Hukum Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung Citra: Aditya Bakti, 2010
- Johannes Ibrahim, Hukum Bisnis dalam Persepsi Manusia Modern, Refika Aditama, Bandung, 2004
- Lukman Santoso, Hukum Perikatan, Setara Press, 2016.
- N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009
- Salim HS, Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta,2006

Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT. Grasindo Edisi Revisi, 2004

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum., UI., 1984

Soejono Soekanto, "Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat", Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 1995

Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan ke-21, Intermasa, 2005

Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum, Liberty Yogyakarta, 1989

Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha (Cyber Law Indonesia)*, Pustaka Sutra, Bandung, 2008

Wirjono Rodjodikoro, Azas-Azas Hukum Perjanjian, Mandar Maju, Bandung, 2000

JURNAL

Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku", Diponegoro *Private Law Review*, vol 1, no 1

Iik Novianto, " Perilaku Pengguna Internet Di Kalangan Mahasiswa", Journal Universitas Airlangga, Vol 2, No. 1

Muh.Sulman. "Sistem Komunikasi Serat Optik Data Satelit", Jurnal Peneliti Pusat Teknologi Satelit, LAPAN, Vol 15, No.2, 2014, hlm. 58-63,

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

BAHAN PERKULIAHAN

Johannes Gunawan, Slide Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2015

INTERNET

<http://www.Biznetnetworks.com/id/>

http://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/#footnote_0_2791

<https://budinugroho24.wordpress.com/about/pengertian-internet-atau-definisi-internet-2/http://www.pintarkomputer.com/macam-macam-layanan-internet-beserta-penjelasan-dan-fungsinya/>
https://id.wikipedia.org/wiki/Biznet_Networks