

Upaya PT Telkom (Persero) Distel Purwokerto
Dalam Mengatasi Pelanggan Yang Melalaikan
Kewajibannya Memenuhi Perjanjian
Berlangganan Sambungan
Telekomunikasi

¹⁾ Winarni, ²⁾ Emmy Pangaribuan, ³⁾ Sulistyowati
Program Studi Magister Hukum
Universitas Gajah Mada Yogyakarta

INTISARI

Penelitian tentang Upaya PT Telkom (Persero) Distel Purwokerto Dalam Mengatasi Pelanggan Yang Melalaikan Kewajibannya Memenuhi Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi menggunakan pendekatan yuridis normatif dan meliputi penelitian terhadap asas hukum, pengertian hukum, ketentuan-ketentuan hukum. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui upaya PT Telkom Distel Purwokerto.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan dengan menggunakan alat pengumpulan data studi dokumen, yaitu dengan mempelajari bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan dengan menggunakan alat kuesioner terhadap 60 (enam puluh) responden. Lokasi Penelitian di wilayah PT Telkom Distel Purwokerto dengan pertimbangan sentral telekomunikasi area work general berada di kota Purwokerto. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan upaya PT Telkom Distel Purwokerto dalam mengatasi pelanggan yang melalaikan kewajibannya memenuhi perjanjian berlangganan sambungan telekomunikasi sudah baik dan sesuai prinsip penyelenggaraan, yaitu dengan telah melalui prosedur perencanaan dan penyelenggaraan yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Untuk menentukan klausul-klausul dalam formulir standar persyaratan perjanjian berlangganan, pelanggan tidak mempunyai kedudukan yang sama dengan PT Telkom, karena apabila pelanggan mempunyai posisi tawar menawar akan terjadi tawar menawar antara pelanggan dan PT Telkom, sedangkan PT Telkom telah menerapkan biaya baku berdasarkan tarif yang telah ditentukan oleh pemerintah melalui Peraturan Pemerintah.

Kata kunci : kedudukan hukum pelanggan, perlindungan pelanggan.

- 1) Telkom, Purwokerto.
- 2) Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- 3) Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

The Efforts of PT Telkom (Persero) Distel Purwokerto
in handling the customers who is disobeyed
the customerized contractual agreement
the uses a normative jurisdictional approach

¹⁾ Winarni, ²⁾ Emmy Pangaribuan, ³⁾ Sulistyowati
Program Magister of Law Faculty
Gajahmada University Yogyakarta

ABSTRACT

The study focusing on The Efforts of PT Telkom Distel Purwokerto in handling the customers who is disobeyed the customerized contractual agreement the uses a normative jurisdictional approach and covers three areas concerning on the principle of law concepts of laws and the related regulation of law. The purpose is to find and the efforts of Telkom Distel Purwokerto to solve disometet of costumers problems.

There are two kinds of data used in this study, primary and secondary data. The secondary data was obtained by using several sources of primary law, secondary law and tertiary law, while the primary data was tapped by interviewing go respondents. A location of this study, Distel Purwokerto (PT Telkom Operation Area) was chosen since Purwokerto considered as the Central of Telecommunication of Area Work General. The result of this study show that efforts of PT Telkom Distel Purwokerto in handling the customers who is disobeyed the customerized contractual agreement has paid attention well and accordingly to the provision, by implementing the operational and planning procedures thoroughly to UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Telecommunications Law 1999).

There is an unequal law position between the customers and PT Telkom, since the customers are not able to determine the clauses on the standard contract in the agreement. Indeed, an equal law position between the customers and PT Telkom will provide potential loss for PT Telkom. In other side, PT Telkom has applied standard costing based on tariff that is decided by government in Peraturan Pemerintah (Government Rules).

Key word : law position of customer, customer protection.

- 1) Telkom, Purwokerto.
- 2) Faculty of Law Gajah Mada University, Yogyakarta.
- 3) Faculty of Law Gajah Mada University, Yogyakarta.