

ABSTRAK

Pembakuan syarat-syarat perjanjian dalam Perjanjian Baku merupakan mode yang tidak dapat dihindari. Bagi PT. Telkom sebagai pelaku usaha, merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat serta tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan. Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang tegas pencantuman klausul baku pada setiap dokumen atau perjanjian jika menyangkut 8 hal sebagaimana disebutkan dalam undang-undang tersebut.

Tujuan penelitian untuk mengetahui tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang dialaminya apabila PT. Telkom Cabang Cirebon sebagai pelaku usaha melanggar ketentuan yang tercantum dalam klausula baku dan untuk mengetahui tanggung jawab PT. Telkom Cabang Cirebon terhadap kerugian konsumen atas penggunaan perjanjian baku.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan PT. Telkom Cabang Cirebon dan BPSK Kota Cirebon.

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen dapat melakukan tiga upaya hukum untuk penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian secara damai, penyelesaian di luar pengadilan, dan penyelesaian melalui pengadilan. Tanggung jawab PT. Telkom dalam rangka perlindungan hukum terhadap konsumen diwujudkan dalam bentuk garansi dan kompensasi layanan yang biasa disebut SLG (Service Level Guarantee).

Kata kunci : PT. Telkom, Perjanjian Baku, Perlindungan Konsumen