

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM BERLANGGANAN KARTU PROVIDER PASCABAYAR

Hafsa Syahrain Sadiqa, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jakarta, e-mail: 2010611114@mahasiswa.upnvj.ac.id
Andriyanto Adhi Nugroho, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jakarta, e-mail: andriyanto.adhi.n@upnvj.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i10.p02>

ABSTRAK

Studi ini berupaya untuk menyelidiki perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen yang mengalami kerugian finansial saat berlangganan kartu penyedia pascabayar. Selain itu, juga mengeksplorasi kewajiban badan usaha atau penyelenggara yang bertindak sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi. Penelitian ini menggunakan metodologi yuridis normatif, dengan menggunakan prosedur berbasis hukum dan pendekatan berbasis kasus, yang bersumber pada sumber hukum primer dan sekunder. Berdasarkan temuan penelitian, perlindungan hukum bagi konsumen pengguna kartu pascabayar dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen. Fokus utama dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada hak atas informasi. Selain itu, pelanggan yang merasa dirugikan mempunyai pilihan untuk mengajukan pengaduan baik kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh PT Telkomsel selaku pihak provider adalah memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa pengurangan nilai tagihan pada bulan berikutnya.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, Kartu Pascabayar, Telekomunikasi

ABSTRACT

This study seeks to investigate the legal safeguards available to consumers who incur financial losses while subscribing to postpaid provider cards. Additionally, it explores the obligations of business entities or providers acting as telecommunication service providers. This study employs normative juridical methodologies, utilising law-based procedures and case-based approaches, drawing from primary and secondary legal sources. According to the research findings, the legal safeguard for consumers using postpaid cards is outlined in Article 4 of Law Number 8 of 1999, which pertains to consumer rights. The primary emphasis of the study conducted by the author is on the right to information. In addition, customers who are dissatisfied have the option to lodge a complaint with either the Non-Governmental Consumer Protection Agency (LPKSM) or the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). As for the responsibility of the telecommunications company as a provider, it is to provide compensation or compensation for losses in the form of a reduction in the value of the bill in the following month.

Keywords: Consumer protection, post-payment card providers, telecommunication

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tingkat kebutuhan dalam proses komunikasi dan pencarian informasi semakin mengalami peningkatan signifikan setiap harinya, menjadikan telekomunikasi dan informasi sebagai elemen kritis yang mendominasi seluruh segmen masyarakat dalam evolusi kontemporer dunia saat ini. Aktivitas masyarakat di ranah

telekomunikasi tidak dapat terlepas dari peran yang dimainkan oleh penyedia layanan, yang menduduki peran sentral dalam memfasilitasi kebutuhan tersebut. Di Indonesia, terdapat beragam penyedia layanan telekomunikasi dan informasi, baik yang bersifat Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun swasta, antara lain seperti Telkomsel (PT Telekomunikasi Selular), Indosat (PT Indosat Tbk), XL (PT XL Axiata), dan lainnya. Ragam penyedia layanan tersebut bersaing dengan menawarkan paket-paket menarik guna menarik perhatian konsumen agar berlangganan sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing. Dalam penyediaan layanan telekomunikasi dan informasi, fokus para penyedia tidak hanya terbatas pada pemenuhan fungsi dan kepuasan konsumen, melainkan juga pada pencapaian keuntungan yang dapat diperoleh oleh Perusahaan.¹ Para perusahaan provider terus meningkatkan strategi pemasaran dengan mengeluarkan penawaran-penawaran menarik serta promosi terhadap produk-produknya, sebagaimana hal tersebut juga diterapkan oleh PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) sebagai provider layanan telekomunikasi dan informasi.

Hingga saat ini, Telkomsel menampilkan dua varian layanan, yakni Prabayar (prepaid) dan Pascabayar (postpaid), yang keduanya menonjolkan keunggulan masing-masing. Prabayar dalam konteks ini merujuk pada metode dimana konsumen diharuskan melakukan isi ulang terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan paket layanan.² Di sisi lain, pascabayar menandakan bahwa konsumen dapat mengakses paket layanan terlebih dahulu sebelum melaksanakan pembayaran pada akhir periode penggunaan. Telkomsel menampilkan tiga opsi kartu, yaitu Simpati, AS, dan Loop, untuk kategori layanan Prabayar. Sementara itu, pada ranah layanan pascabayar, Telkomsel menyajikan kartu HALO sebagai pilihan bagi konsumennya.³

Dalam menyelenggarakan pelayanan jasa telekomunikasi bagi masyarakat, Telkomsel, sebagai aktor usaha, perlu memastikan perlindungan hukum yang mencakup keamanan dan kenyamanan bagi konsumennya. Secara esensial, posisi hukum produsen dan konsumen diakui sebagai setara, mengingat keduanya saling ketergantungan dan saling menguntungkan dalam kerangka hukum. Konsumen, sebagai pengguna atau pelanggan, memiliki peran penentu terhadap kualitas produsen, sementara produsen menganggap konsumen sebagai entitas yang membutuhkan penuh kebutuhannya.⁴ Oleh karena itu, sangatlah penting untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, karena mereka seringkali berada dalam posisi yang dirugikan dan rentan untuk dimanfaatkan oleh badan

¹ Nurajizah, Siti., Ambarwati, Nila Alis., & Muryani, Sri. "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Internet Service Provider Terbaik dengan Metode Analytical Hierarchy Process" *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi* 6, No. 3 (2020): 231-238.

² Veronika, Hudayah., Syarifah, & Gani, Irwan. "Anteseden Brand Trust dan Implikasinya Terhadap Brand Loyalty Pada Penggunaan Kartu Pascabayar" *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 20, No. 1 (2023): 69-76.

³ Nurdin, Sahidillah dan Niko Putra. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar HALO" *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syaurah* 2, No. 1 (2019): 109

⁴ Zachman, Nuraini. "Rumah Susun Komersial yang Komprehensif dengan Prinsip Pengelolaan yang Ideal yang Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun" *Legalitas Jurnal Hukum* 12, No. 1 (2020): 143

usaha yang memiliki kedudukan sosial dan ekonomi yang lebih tinggi. Sederhananya, nasabah dapat rentan terhadap penyalahgunaan oleh badan usaha ketika melakukan transaksi komersial.⁵ Salah satu faktor yang kerap kali menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah adalah rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Ada sejumlah besar individu yang memiliki kekayaan tetapi tidak memiliki pengetahuan dan kesadaran tentang hak-hak konsumennya, sehingga sering kali terjadi kemunduran finansial.⁶

Melalui situs *mediakonsumen.com*, penulis menemukan kasus kerugian yang dialami oleh konsumen Kartu HALO Telkomsel. Dimana Djunadi, selaku penulis ulasan pada situs tersebut, mengalami perubahan paket dasar kartu pascabayarnya yang berubah tanpa persetujuannya terlebih dahulu. Melalui akunnya ia menguraikan kronologi kerugian yang dialaminya. Pada pukul 23:26 WIB tanggal 30 Mei 2023, ia menerima pesan singkat (SMS) dari Telkomsel yang memberitahukan bahwa paket HALO miliknya telah dialihkan ke paket baru dengan tagihan yang diubah. Lalu keesokan harinya ia menghubungi customer service (CS) Telkomsel melalui 188 untuk mengeluhkan hal tersebut, dimana selanjutnya CS menyatakan bahwa pihak Telkomsel sudah mengirimkan SMS pemberitahuan pada tanggal 6 dan 12 April 2023. Namun, Djunadi mengaku tidak pernah menerima SMS pemberitahuan apapun⁷. Kejadian serupa juga dialami oleh pemilik akun lainnya, Ahmad, menguraikan keluhannya atas perubahan paket dasar Kartu HALO tanpa persetujuannya terlebih dahulu. Ia menjelaskan bahwa paket dasarnya yang semula merupakan paket bebas abonemen dengan tagihan 50 ribu rupiah setiap bulannya, tanpa persetujuannya terlebih dahulu diubah menjadi paket Halo+ 60 ribu rupiah.⁸ Insiden tersebut secara nyata memberikan dampak merugikan bagi Djunadi dan Ahmad selaku pelanggan. Selain tidak mendapatkan pemberitahuan mengenai perubahan dalam paket langganannya, terdapat juga peningkatan pada nilai tagihan yang harus dibayarkan pada akhir penggunaan kartu pascabayar miliknya. Padahal apabila merujuk pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, disebutkan salah satu hak mendasar pelanggan adalah hak atas informasi produk yang akurat, transparan, dan jujur. Namun demikian, dalam hal ini, konsumen tidak diberikan informasi apa pun mengenai modifikasi paket yang telah disetujui sebelumnya, yang secara langsung melanggar mandat yang diuraikan dalam artikel tersebut. Selain itu, kemampuan konsumen dalam memperoleh informasi mengenai barang atau jasa yang digunakannya tidak dapat dipenuhi.

Dalam melakukan penelitian ini, penelitian terdahulu atau referensi yang relevan untuk acuan dalam penulisan karya ilmiah ini, ditemukan pada penelitian dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian

⁵ Saliman, Abdul R. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus* (Jakarta: Kencana, 2014), 209.

⁶ Murizqy, Muhammad Alhadi dan Rianda Dirkareszha. "Peninjauan Aspek Keamanan dan Perlindungan Hukum Terhadap Investor Cryptocurrency" *Jurnal Ius Constituendum* 7, No. 2 (2022): 277-292.

⁷ Djunaedi. "Telkomsel Mengganti Paket Berlangganan Kartu Halo Tanpa Konfirmasi Pelanggan" *mediakonsumen.com*. (2023). <https://mediakonsumen.com/2023/06/03/surat-pembaca/telkomsel-mengganti-paket-berlangganan-kartu-halo-tanpa-konfirmasi-pelanggan>

⁸ Ahmad. "Telkomsel Mengganti Paket Dasar Kartu Halo Tanpa Persetujuan" *mediakonsumen.com*. (2023). <https://mediakonsumen.com/2023/06/08/surat-pembaca/telkomsel-mengganti-paket-dasar-kartu-halo-tanpa-persetujuan#0>

Dalam Layanan Penggunaan Paket Internet Provider” yang diteliti oleh Nurin Fitriana Ulfa, dkk. Penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggan kartu internet provider yang tidak mendapatkan informasi terkait penggunaan paket data internet yang masa penggunaannya telah habis. Penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan memiliki persamaan yaitu membahas terkait perlindungan hukum terhadap pelanggan kartu provider. Adapun yang menjadi pembeda antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian yang penulis lakukan membahas secara spesifik mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggan kartu provider pascabayar dan mengkaji lebih dalam terkait tanggung jawab pihak provider terhadap kerugian yang dialami pelanggannya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang diberikan sebelumnya, kita dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen yang mengalami kerugian dalam berlangganan kartu provider pascabayar?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak provider terhadap kerugian yang dialami pelanggan kartu pascabayar?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis upaya perlindungan yang dilakukan terhadap konsumen yang mengalami kerugian selama berlangganan kartu provider pascabayar.
2. Untuk mengidentifikasi bentuk tanggung jawab pihak provider terhadap kerugian yang dialami pelanggan kartu pascabayar.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum dilakukan untuk mengidentifikasi penyelesaian permasalahan hukum yang muncul. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian hukum yuridis normatif, yang fokus menganalisis penerapan praktis suatu aturan atau standar dalam sistem hukum yang berlaku saat ini.⁹ Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang, yaitu melakukan analisis menyeluruh terhadap seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum tertentu yang sedang diselidiki. Selain itu, metodologi berbasis kasus digunakan, dimana para ahli meneliti kasus-kasus hukum terkait untuk membangun argumen hukum berkaitan dengan isu-isu yang sedang dipertimbangkan.¹⁰ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data, dengan memanfaatkan sumber hukum primer seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, serta sumber hukum sekunder berupa artikel jurnal, buku, dan bahan bacaan lain yang relevan mengenai permasalahan hukum yang sedang diteliti. Keakuratan sumber telah diverifikasi. Sumber bahan hukum tersebut menjalani penyelidikan dan pengolahan kualitatif.

⁹ Suhaimi. “Problem Hukum dan Pendekatan dalam Penelitian Hukum Normatif” *Jurnal Yustitia* 19, No. 2 (2018): 202-210.

¹⁰ Muhaimin. “Metode Penelitian Hukum” (Mataram: Mataram University Press, 2020).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Dalam Berlangganan Kartu Pascabayar Internet Provider

Perlindungan konsumen merupakan aspek integral dari transaksi jual beli yang adil, memastikan perlindungan hukum yang setara bagi pelanggan dan perusahaan penyedia layanan.¹¹ Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin terlindunginya hak dan tanggung jawab konsumen dan badan usaha, sehingga menumbuhkan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi komersial.¹² Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK adalah upaya kolektif yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dan melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen berfungsi sebagai pencegah bagi produsen atau korporasi yang melakukan tindakan yang melanggar hak konsumen, seperti menyembunyikan informasi akurat tentang produknya. Oleh karena itu, UU Perlindungan Konsumen mempunyai peranan penting dalam menciptakan perlindungan bagi konsumen. Perlindungan hukum berfungsi sebagai perlindungan penting bagi hak-hak konsumen. Perlindungan hukum adalah terpeliharanya subyek hukum agar sejalan dengan peraturan perundang-undangan. Perlindungan ini dapat berupa tindakan preventif atau tindakan represif, baik yang terdokumentasi maupun tidak, dengan tujuan untuk menegakkan norma hukum yang berlaku¹³.

Pada Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa “konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Selanjutnya pada Pasal 7 (b) dan (d) secara tegas menyatakan bahwa “pelaku bisnis harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan jasa, serta penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Meski sudah ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun pelaku usaha masih menemui banyak kendala dalam bertransaksi barang dan jasa.¹⁴ Keberadaan permasalahan ini mengakibatkan kerugian yang signifikan bagi para konsumen, seperti yang dialami oleh pelanggan kartu pascabayar setelah pihak provider melakukan migrasi paket dasarnya tanpa pemberitahuan dan persetujuannya terlebih dahulu.

Terkait dengan insiden migrasi paket dasar tanpa persetujuan dan pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen, hak konsumen yang seharusnya dipenuhi oleh pihak penyedia layanan, dalam hal ini PT Telekomunikasi, Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar mengenai mutu dan jaminan barang dan/atau jasa ditegaskan dalam Pasal 4 huruf c. Konsumen sebagai pembeli barang dan/atau jasa berhak memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan benar

¹¹ Eleanora, Fransiska Novita. “Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *Krtha Bhayangkara* 12, No. 2 (2018): 207-228.

¹² Apandy, Puteri Assyifa Octavia, Melawati, dan Adam, Panji “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, No. 1 (2021): 12-18.

¹³ Wicaksono, R., Nogroho, A. A., & Agustanti, R. D. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, No. 2 (2021): 149-159.

¹⁴ Wulandari, Yudha Sri “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual-Beli E-Commerce” *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018): 199-210

mengenai barang dan/atau jasa yang digunakannya. Hal ini memastikan konsumen dapat merasa percaya diri dan aman saat menggunakan produk. Dalam konteks ini, konsumen sebagai pelanggan kartu pascabayar seharusnya diberikan informasi atau pemberitahuan terkait adanya penggantian paket dasar kartu pascabayar yang digunakannya, misalnya pemberitahuan dalam bentuk *short message service (SMS)*. Namun, kenyataannya masih banyak konsumen yang tidak menerima pemberitahuan SMS mengenai penggantian paket dasar kartu pascabayar yang digunakan. Para konsumen baru mengetahui hal tersebut saat menerima tagihan di akhir periode pemakaian.

Konsumen mempunyai sejumlah hak dan tanggung jawab sebagai pengguna barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, sangat penting bagi konsumen untuk memiliki kesadaran diri akan hak-hak mereka agar dapat menerapkan kebijaksanaan dan otonomi. Selanjutnya Pasal 4 UUPK menegaskan pula "apabila konsumen merasa hak-haknya telah terlanggar, maka konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut". Dalam skenario ini, konsumen mempunyai pilihan untuk mengajukan pengaduan sebagai cara untuk memberikan tekanan kepada lembaga yang berwenang. Apabila nasabah memerlukan bantuan hukum, nasabah mempunyai pilihan untuk menghubungi Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) atau langsung meminta bantuan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁵ Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen jasa telekomunikasi di Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. Kedua peraturan ini secara khusus mengatur tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi.

Setiap badan usaha yang bergerak dalam kegiatan telekomunikasi wajib menjamin perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan kualitas layanan, penggunaan, biaya layanan, kompensasi, dan topik terkait lainnya. Untuk menjamin perlindungan hukum bagi pelanggan jasa telekomunikasi, penting untuk membangun koherensi antara UU Telekomunikasi dan UU Perlindungan Konsumen. Hal ini sangat penting dalam hal melindungi hak-hak pelanggan layanan telekomunikasi, menerapkan perjanjian standar, dan menyelesaikan perselisihan secara efektif antara konsumen dan penyedia layanan telekomunikasi.¹⁶ Hak-hak konsumen yang diatur oleh Undang-Undang Telekomunikasi menunjukkan perlindungan konsumen. Misalnya, pada Pasal 15 Undang-Undang Telekomunikasi menyatakan bahwa "atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi." Ini menunjukkan bahwa penyelenggara telekomunikasi melakukan suatu hal yang menimbulkan kerugian bagi pelanggannya, maka pelanggan berhak melakukan tuntutan terhadap pelaku usaha.

¹⁵ Diyatmika, K.P.S., Widiati, I.A.P., & Karma, N. M.S. "Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parcel. *Jurnal Analogi Hukum* 2, No. 3 (2020): 393-398.

¹⁶ Wicaksono, R., Nugroho, A. A., & Agustanti, R. D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 149-159.

Oleh karena itu menurut hemat penulis, PT Telekomunikasi selaku penyedia *provider* seharusnya memberikan pemberitahuan terdahulu kepada seluruh pelanggannya bahwa akan ada penggantian paket dasar yang menyebabkan adanya perubahan tarif pemakaian pada akhir penggunaan, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian berupa tagihan dengan nominal lebih besar dari biasanya. Hal ini merupakan tindakan hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari potensi pelanggaran hak-haknya yang dapat mengakibatkan kerugian bagi dirinya.

3.2 Tanggung Jawab Pihak Provider Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen Kartu Pascabayar

Tanggung jawab hukum, sebagaimana dijelaskan oleh Ridwan Halim, mengacu pada konsekuensi tambahan yang timbul dari pelaksanaan peran yang berbeda-beda, baik peran tersebut menyangkut hak dan kewajiban, maupun kekuasaan.¹⁷ UUPK mengamanatkan bahwa pelaku korporasi mempunyai tanggung jawab untuk melindungi konsumen. Menurut Pasal 19 UUPK, badan usaha wajib mempertanggungjawabkan segala kerugian yang diderita konsumen dengan cara mengembalikan uangnya atau memberikan barang pengganti. Secara teori, kewajiban hukum badan usaha yang dituangkan dalam UUPK dapat diselesaikan melalui mekanisme interaksi antara badan usaha dan konsumen sebagai berikut¹⁸:

1. *Contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual), yaitu hal ini mengacu pada tanggung jawab hukum yang timbul dari perjanjian atau kontrak yang dibuat antara pelanggan dan entitas komersial. Secara teknis, pertanggungjawaban kontraktual muncul ketika timbul pelanggaran terhadap perjanjian yang telah disepakati antara konsumen dengan pelaku usaha, dimana kontrak tersebut dapat mencakup aspek yang beragam, jangka waktu pengiriman, kualitas produk atau jasa, atau pelayanan yang dijanjikan¹⁹. Dengan adanya pertanggungjawaban kontraktual, konsumen pengguna barang atau jasa memiliki dasar hukum untuk menuntut ganti rugi apabila terdapat pelanggaran atas hak-hak mereka oleh pelaku usaha.
2. *Product liability* (pertanggung jawaban produk), Tanggung jawab produk adalah persyaratan hukum yang dikenakan pada entitas komersial untuk memberikan kompensasi kepada konsumen atas segala kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh produk yang mereka produksi atau jual. Tanggung jawab produk mencakup tiga bentuk tanggung jawab yang berbeda: kesalahan desain, masalah produksi, dan cacat informasi. Cacat desain mengakibatkan tanggung jawab jika terjadi kegagalan desain produk, cacat produksi mengakibatkan tanggung jawab jika terjadi kegagalan dalam proses pembuatan produk, dan cacat informasi mengakibatkan tanggung jawab jika terjadi kelalaian dalam memberikan informasi yang cukup kepada konsumen tentang produk tersebut. sedang dijual. Tanggung jawab produk memberikan

¹⁷ Mustamu, Julista. "Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup dan Hubungan dengan Direksi)" *Jurnal Sasi* 20, No. 2 (2014): 21-27.

¹⁸ Supriyatni, R. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT Telekomunikasi Indonesia Tbk atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" *Sosiohumaniora* 9, No. 3 (2007): 226

¹⁹ Aswari, Aan., Azis, Muhammad Nur Asrul., & Buana, Andika Prawira. "Levering Process Mistaked: An Analysis of Contractual Liability Burdening Marketplace Consumers" *Jurnal Magister Hukum Udayana* 12, No. 3 (2023): 485-500.

insentif kepada produsen dan entitas perusahaan untuk menjamin bahwa produk yang mereka buat mematuhi tolok ukur kualitas yang ditetapkan dan menawarkan informasi yang transparan kepada konsumen mengenai produk mereka.²⁰

3. *Professional liability* (pertanggung jawaban profesional), Apabila terdapat hubungan kontraktual antara pelaku usaha (penyedia jasa) dengan konsumen, dan kinerja penyedia jasa tidak dapat diukur, maka pelaku usaha (penyedia jasa) bertanggung jawab penuh atas segala kerugian yang diderita konsumen akibat dari perbuatan tersebut. menggunakan layanan yang disediakan .

Sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi, penyelenggara mempunyai kewajiban memberikan informasi, syarat-syarat, dan jaminan atas suatu barang dan/atau jasa, serta petunjuk pemanfaatannya. Kewajiban hukum penyedia jasa telekomunikasi timbul dari hubungan produsen-konsumen, dimana kedua belah pihak mempunyai tanggung jawab yang jelas. Hubungan antara penyedia jasa telekomunikasi dan konsumen saling berhubungan dan dipengaruhi oleh asal usul mereka yang berbeda. Sistem tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa perusahaan penyedia tunduk pada prinsip tanggung jawab produk. Pada permasalahan yang penulis kaji, PT Telkomsel, selaku penyedia layanan, telah menimbulkan cacat informasi dimana pihak provider melakukan migrasi paket dasar pelanggan kartu pascabayar tanpa pemberitahuan kepada pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan telah menimbulkan kerugian bagi konsumen karena kelalaiannya dalam memberikan informasi kepada pelanggan terkait migrasi paket dasar, sehingga pelanggan dikenakan tarif yang lebih tinggi tanpa persetujuannya terlebih dahulu. Hal tersebut dikuatkan oleh Pasal 7 huruf b UUPK mengenai kewajiban konsumen untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai produknya. Seharusnya pihak provider dapat memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan berupa SMS (*short message service*) bahwa akan dilakukannya migrasi paket dasar. Pemberitahuan melalui SMS merupakan langkah preventif agar pelanggan tidak merasa dirugikan saat dilakukannya migrasi paket dasar oleh pihak provider.

Sementara itu untuk menanggulangi kerugian yang sudah terjadi kepada pelanggan, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 huruf g, Badan usaha wajib menawarkan restitusi atau kompensasi yang sebanding dengan kerugian finansial yang diderita individu yang menyalahgunakan kartu pascabayar. Telkomsel wajib memenuhi tanggung jawab tertentu sebagaimana tercantum dalam Pasal ini. Tanggung jawab tersebut antara lain: (1) Memberikan kompensasi sesuai ketentuan penyedia jika jaminan tingkat layanan tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan dalam penagihan; dan (2) Menawarkan kompensasi kepada pelanggan dengan mengurangi biaya penagihan pada bulan berikutnya. Dalam kasus yang dialami pak Ahmad yang ditulis melalui akun media konsumennya, ia menuliskan bahwa Telkomsel mengubah paket dasar bebas abonemennya tanpa persetujuannya. Awalnya, ia berlangganan paket dasar bebas abonemen dengan tagihan 50 ribu setiap bulannya, lalu tanpa persetujuannya, paket dasarnya diganti menjadi paket Halo+ 60 ribu rupiah. Menanggapi keluhan tersebut, Telkomsel memberikan kompensasi

²⁰ Sutedi, Adrian. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen" (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008)

dengan mengembalikan paket dasar milik pak Ahmad ke semula yaitu paket bebas abonemen 50 ribu rupiah.

Pelanggan mempunyai hak untuk melakukan tindakan hukum terhadap penyedia jika penyedia menolak memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh klien. Biasanya, pihak-pihak yang berseberangan akan berusaha mencapai penyelesaian konflik mereka secara damai. Pihak-pihak yang berseberangan melakukan penyelesaian konflik secara damai, tanpa menggunakan litigasi dan tetap mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal kedua belah pihak tidak mencapai kesepakatan bersama, maka mereka mempunyai pilihan untuk membawa perkara tersebut ke Pengadilan Negeri (PN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menentukan ganti rugi atau sanksi yang sesuai bagi para pihak. dikenakan kepada pelaku usaha.²¹

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tiga jenis sanksi bagi badan usaha yang melanggar hak konsumen, yang meliputi sanksi administratif, sanksi pidana, dan sanksi pidana tambahan: (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewenangan untuk menerapkan sanksi administratif terhadap konsumen. pelanggan. Badan usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK. Sanksinya berupa ganti rugi paling banyak sebesar Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah). (2) Ancaman pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 UUPK dapat berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah). (3) Pasal 63 UUPK mengatur beberapa sanksi lebih lanjut terhadap tindak pidana, seperti penyitaan harta benda tertentu, pengungkapan putusan hakim kepada masyarakat, pembayaran restitusi, penghentian usaha yang merugikan konsumen, pengeluaran barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha. Dalam skenario ini, penyedia layanan telekomunikasi dapat menghadapi hukuman pidana lebih lanjut, seperti penghentian kegiatannya, jika melakukan tindakan yang merugikan konsumen pengguna kartu pascabayar. Selain itu, izin usahanya sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dapat dicabut.

4. KESIMPULAN

Perlindungan konsumen merupakan komponen integral yang tidak terpisahkan dari tindakan jual beli, menjamin kesejahteraan konsumen, dimana tercipta kesetaraan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Perlindungan hukum terhadap pelanggan kartu pascabayar yang mengalami migrasi paket dasar tanpa sepengetahuannya terdapat pada Pasal 4 huruf b mengenai hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Namun demikian, klien dalam skenario ini tidak menerima pemberitahuan apa pun mengenai relokasi paket dasar. Tidak diragukan lagi, hal ini mengakibatkan kerugian finansial yang nyata bagi pelanggan. Pelanggan pengguna kartu pascabayar yang merasa dirugikan mempunyai opsi untuk mengajukan pengaduan ke Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). PT Telkomsel sebagai pemasok dapat menunjukkan tanggung jawabnya dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan melalui pengurangan biaya penagihan pada bulan berikutnya. Dalam skenario yang diperiksa, penyedia mengembalikan

²¹ Astuti, Hesti Dwi. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)" *Jurnal Hukum Mimbar Justita* 1, No. 2 (2015): 572-591.

paket dasar pelanggan ke keadaan sebelumnya sebelum migrasi. Namun upaya tersebut belum sepenuhnya terlaksana karena masih banyak klien yang belum mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Potensi sanksi yang dapat dikenakan kepada penyedia layanan karena melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK meliputi sanksi administratif, sanksi pidana, dan sanksi pidana tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University. (2020).
- Saliman, A. R. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana. (2014).
- Sutedi, A. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. (2008).

Jurnal

- Aswari, Aan, Muhammad Nur Asrul Azis, and Andika Prawira Buana. "Lavering Process Mistakes: An Analysis of Contractual Liability Burdening Marketplace Consumers." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 12, no. 3 (2023): 485-500.
- Astuti, Hesti Dwi. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 1, no. 2 (2015): 572-591.
- Eleanora, Fransiska Novita. "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (2018): 207-228.
- Veronika, Veronika, Syarifah Hidayah, and Irwan Gani. "Anteseden brand trust dan implikasinya terhadap brand loyalty pada pengguna kartu pascabayar." *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 20, no. 1 (2023): 69-76.
- Diyatmika, Kadek Purwa Sastra, Ida Ayu Putu Widiati, and Ni Made Sukaryati Karma. "Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel." *Jurnal Analogi Hukum* 2, no. 3 (2020): 393-398.
- Murizqy, Muhammad Alhadi, and Rianda Dirkareshza. "Peninjauan Aspek Keamanan Dan Perlindungan Hukum Terhadap Investor Crpytocurrency." *Jurnal Ius Constituendum* 7, no. 2 (2022): 277-292.
- Mustamu, Julista. "Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup Dan Hubungan Dengan Diskresi)." *Sasi* 20, no. 2 (2014): 21-27.
- Apanydy, Puteri Asyifa Octavia, and Panji Adam. "Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12-18.
- Wicaksono, Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 2 (2021): 149-159.

- Nuridin, Sahidillah, and Niko Putra. "Membangun kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pelanggan dalam menggunakan kartu pascabayar halo." *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 2, no. 1 (2019): 108-114.
- Nurajizah, Siti, Nila Alis Ambarwati, and Sri Muryani. "Sistem pendukung keputusan pemilihan internet service provider terbaik dengan metode analytical hierarchy process." *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)* 6, no. 3 (2020): 231-238.
- Suhaimi, Suhaimi. "Problem Hukum Dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum Normatif." *Jurnal Yustitia* 19, no. 2 (2018).
- Supriyatni, Renny. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha PT. Telekomunikasi indonesia Tbk. atas Penggunaan Perjanjian Baku Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Sosiohumaniora* 9, no. 3 (2007): 226.
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018): 199-210.
- Zachman, Nuraini. "Rumah Susun Komersial yang Komprehensif dengan Prinsip Pengelolaan yang Ideal yang Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Dan Penghuni Satuan Rumah Susun." *Legalitas: Jurnal Hukum* 12, no. 1 (2020): 137-157.

Website

- Djunaedi. "Telkomsel Mengganti Paket Berlangganan Kartu Halo Tanpa Konfirmasi Pelanggan" *mediakonsumen.com*, 2023. <https://mediakonsumen.com/2023/06/03/surat-pembaca/telkomsel-mengganti-paket-berlangganan-kartu-halo-tanpa-konfirmasi-pelanggan>
- Ahmad. "Telkomsel Mengganti Paket Dasar Kartu Halo Tanpa Persetujuan" *mediakonsumen*, 2023. <https://mediakonsumen.com/2023/06/08/surat-pembaca/telkomsel-mengganti-paket-dasar-kartu-halo-tanpa-persetujuan#0>

Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (1999)