

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
TELEKOMUNIKASI YANG DIRUGIKAN AKIBAT TIDAK
BERJALANNYA *CREDIT LIMIT SERVICE* (CLS)
(Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)**

(SKRIPSI)

**OLEH:
ARTANAMI SITANGGANG
2212011583**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
TELEKOMUNIKASI YANG DIRUGIKAN AKIBAT TIDAK
BERJALANNYA *CREDIT LIMIT SERVICE* (CLS)
(Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

Oleh

ARTANAMI SITANGGANG

Perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia menghasilkan beragam inovasi layanan, salah satunya adalah *Credit Limit Service* (CLS) pada layanan pascabayar yang berfungsi sebagai mekanisme pembatasan penggunaan layanan agar tagihan konsumen tidak melampaui batas kredit yang telah disepakati. Namun dalam praktiknya, sistem CLS tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya, sehingga menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen seperti pada Studi Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen pascabayar yang dirugikan akibat kegagalan sistem CLS, serta bentuk perlindungan hukum yang tersedia menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan konseptual (*conceptual approach*). Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) terhadap bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal ilmiah, dan pendapat ahli hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi atas kegagalan CLS dapat dikualifikasikan melalui tiga jalur hukum, yaitu Pasal 19 dan 26 UUPK, Pasal 15 UU Telekomunikasi, serta Pasal 1243 KUHPerdara. Prinsip *presumption of liability* dengan pembalikan beban pembuktian dinilai paling tepat diterapkan, mengingat sistem CLS sepenuhnya berada dalam kendali teknis operator. Perlindungan hukum yang diberikan mencakup dimensi preventif dan represif, namun implementasinya dalam putusan masih menunjukkan keterbatasan, terutama tidak adanya pemulihan finansial yang komprehensif bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi teknis, kapasitas kelembagaan BPSK, serta penerapan prinsip *full compensation* guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif di sektor telekomunikasi.

Kata Kunci: *Pelaku Usaha, Konsumen, Telekomunikasi*

ABSTRACT

BUSINESS ACTOR LIABILITY TOWARD TELECOMMUNICATION CONSUMERS HARMED BY THE FAILURE OF CREDIT LIMIT SERVICE (CLS) (Study of Court Decision Number: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

By
ARTANAMI SITANGGANG

The development of the telecommunications industry in Indonesia has produced various service innovations, one of which is the Credit Limit Service (CLS) in postpaid services, which functions as a mechanism to limit service usage so that consumer bills do not exceed the agreed credit limit. However, in practice, the CLS system does not always function as intended, causing material and immaterial losses to consumers, as seen in Case Study Decision Number 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn. The research problems in this study concern the liability of telecommunications business actors toward postpaid consumers harmed by CLS system failures, as well as the forms of legal protection available under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK).

This study employs a normative legal research method using a statute approach, a case approach, and a conceptual approach. Data collection was conducted through library research on primary legal materials in the form of legislation and court decisions, as well as secondary legal materials in the form of literature, scientific journals, and legal expert opinions.

The findings indicate that the liability of telecommunications business actors for CLS failures can be qualified through three legal channels, namely Article 19 and Article 26 of the UUPK, Article 15 of the Telecommunications Law, and Article 1243 of the Civil Code. The principle of presumption of liability with a reversal of the burden of proof is considered the most appropriate to apply, given that the CLS system is entirely under the technical control of the operator. The legal protection provided encompasses both preventive and repressive dimensions; however, its implementation in court decisions still shows limitations, particularly the absence of comprehensive financial recovery for consumers. Therefore, strengthening technical regulations, the institutional capacity of the BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency), and the application of the full compensation principle are needed to achieve effective consumer protection in the telecommunications sector.

Keywords: *Business Actor, Consumer, Telecommunication*

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
TELEKOMUNIKASI YANG DIRUGIKAN AKIBAT TIDAK
BERJALANNYA *CREDIT LIMIT SERVICE* (CLS)
(Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)**

OLEH

ARTANAMI SITANGGANG

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

**Pada
Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

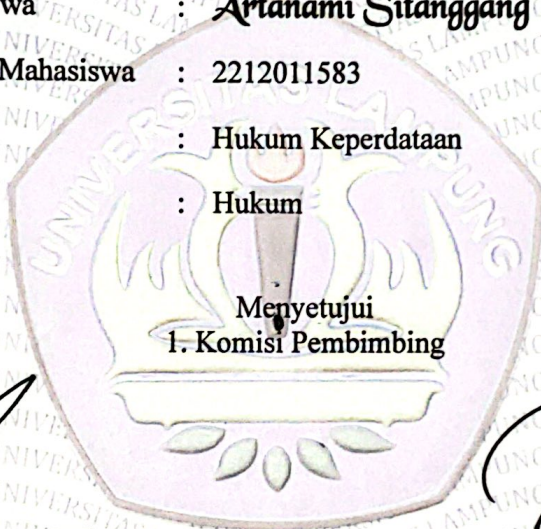
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TELEKOMUNIKASI YANG DIRUGIKAN AKIBAT TIDAK BERJALANNYA CREDIT LIMIT SERVICE (CLS) (Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)**

Nama Mahasiswa : **Artanami Sitanggung**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2212011583**

Program Studi : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**



Menyetujui
I. Komisi Pembimbing

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP 197404132005011001

Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H.
NIP 199201172022032005

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

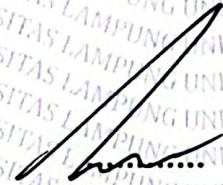
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji

: Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.



Sekretaris/Anggota

: Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H.



Penguji Utama

: Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 11 Juni 2026

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Artanami Sitanggang

NPM : 2212011583

Bagian : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TELEKOMUNIKASI YANG DIRUGIKAN AKIBAT TIDAK BERJALANNYA *CREDIT LIMIT SERVICE* (CLS) (Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)**" adalah benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 18 Ayat (2) huruf C Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2025 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 17 Juni 2026



Artanami Sitanggang
NPM. 2212011583

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Artanami Sitanggang, lahir di Pematang Siantar pada 17 Mei 2004. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Parngoluan Sitanggang dan Ibu Artima Lumban Tobing. Penulis menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 32 Huta Tinggi pada tahun 2016, Sekolah Menengah Atas (SMP) Negeri 1 Pangururan pada tahun 2019 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Ronggurnihuta pada tahun 2022. Penulis kemudian melanjutkan studi sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung, Program Pendidikan Strata 1 (S1) melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) pada tahun 2022.

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis aktif mengikuti organisasi. Penulis merupakan Pengurus Bidang Kajian UKM-F Pusat Studi Bantuan Hukum (PSBH) pada tahun 2024, Pengurus Divisi Doa Dan Pemerhati UKM-F Forum Mahasiswa Hukum Kristen (FORMAHKRIS) pada tahun 2025 serta anggota Himpunan Mahasiswa Hukum Keperdataan (HIMA PERDATA) tahun 2025. Penulis mengikuti program Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) yang merupakan program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Universitas Airlangga pada tahun 2024. Di luar kegiatan organisasi, penulis turut mengembangkan pengalaman profesional melalui kegiatan magang di Pengadilan Negeri Medan pada tahun 2026. Sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode I di Desa Gedung Raja, Kecamatan Hulu Sungkai, Kabupaten Lampung Utara.

MOTO

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan."

(Yeremia 29:11)

"Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu."

(1 Timotius 4:12)

"Ah, kiranya terkabul permintaanku dan Allah memberi apa yang kuharapkan!"

(Ayub 6:8)

"This life has twists and turns, But it's the sweetest mystery"

(For Life – EXO)

PERSEMBAHAN

Pujian syukur atas berkat karunia Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai saya di dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, maka dengan kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Saya Tercinta,
Bapak Parngoluan Sitanggung dan Ibu Artima Lumban Tobing

Terima kasih atas setiap cinta yang tulus, doa yang tidak pernah putus, serta pengorbanan yang tidak terhitung selama ini. Kalian adalah alasan utama saya untuk terus bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap proses kehidupan, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah membesarkan saya dengan penuh kesabaran, mendidik saya dengan nilai-nilai kehidupan yang begitu berharga, serta selalu menguatkan saya di saat lemah. Setiap tetes keringat, setiap doa yang dipanjatkan, dan setiap harapan yang kalian titipkan menjadi kekuatan terbesar dalam langkah saya hingga sampai di titik ini.

Terima kasih juga atas bimbingan yang selalu mengajarkan saya untuk mengandalkan Tuhan dalam setiap keadaan, baik dalam suka maupun duka. Saya menyadari bahwa apa yang saya capai hari ini tidak akan pernah sebanding dengan segala pengorbanan yang telah kalian berikan. Namun, melalui karya sederhana ini, saya berharap dapat menjadi langkah awal untuk mewujudkan harapan dan membalas setiap cinta yang telah kalian berikan, serta membanggakan kalian di masa yang akan datang. Kiranya damai sejahtera, kasih karunia, dan penyertaan Tuhan senantiasa melimpahi dan melindungi Bapak dan Ibu dalam setiap langkah kehidupan. Saya akan selalu berusaha menjadi pribadi yang lebih baik, yang dapat membawa sukacita dan kebanggaan bagi kalian.

SANWACANA

Puji syukur kepada tuhan yesus kristus, karena atas rahmat dan kasih karunia penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Telekomunikasi Yang Dirugikan Akibat Tidak Berjalannya *Credit Limit Service (CLS)* (Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-Bpsk/2021/Pn Mdn)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. selaku ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan sabar dalam membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya selama proses pengerjaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Bapak Mohammad Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu atas arahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Ibu Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan sabar dalam membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

5. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas I yang telah banyak memberikan kritik, koreksi, dan masukan yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Ibu Sayyidah Sekar Dewi Kulsum, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas II yang telah banyak memberikan kritik, koreksi, dan masukan yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah meluangkan waktu untuk selalu memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada Penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini;
8. *Staff* dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama ini. Kehadiran dan kebaikan kalian sangat membantu dalam proses perkuliahan ini;
9. Adikku tersayang, Rado Jaya Sitanggung, Alisia Kesi Sitanggung dan Raja Pudan Sitanggung yang selalu mendukung dan membanggakan dalam setiap proses yang dilalui dalam menyusun skripsi ini, semoga kelak kita bisa membanggakan kedua orangtua kita;
10. Teruntuk Paktua, Maktua, Tulang, Nantulang, Tante, Uda, Abang, Kakak, Adik-adik sepupu dan Keponakan-keponakanku dari Pomparan Oppung Ganda Sitanggung, Oppung Maralus Simanjuntak dan Oppung Dina Lumban Tobing yang senantiasa menjadi sosok orang tua yang selalu memberikan perhatian, doa, motivasi, nasihat, dukungan moral serta pelajaran hidup yang sangat berharga bagi penulis;
11. Teman-temanku sejak SMA Anella Sitanggung, Helti Marito Simalango dan Rizki Sitanggung terima kasih telah menjadi sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat, mendukung, mendengarkan setiap cerita, memahami segala keluh kesahku di berbagai kondisi. Terima kasih untuk setiap hal berharga serta kebaikan yang selalu diberikan kepada penulis.
12. Teman-teman seperjuanganku merantau ke Lampung, Apriyana Simbolon, Jonri Simalango, Lantipan Gurning, Buha Situmorang, dan Desmyranda Sihotang terima kasih telah menjadi bagian dari setiap canda, tawa, cerita, serta kebersamaan yang kita lalui, saling membantu dan menguatkan dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan di perantauan ini. Semoga segala

harapan dan cita-cita yang kita perjuangkan dapat tercapai, dan kesuksesan senantiasa menyertai langkah kita ke depan;

13. *The Pulu-Pulu*, Adis Novita Anjelina, Asti Reyanda, Daris Akmal Syafiq, dan Irfan Zoefebrian terima kasih sudah menjadi sahabatku di bangku kuliah yang selalu menemani proses perjalanan akademik ini. Kehadiran kalian menjadi bagian penting yang membuat proses perkuliahan ini dapat saya selesaikan dengan lebih ringan dan bermakna;
14. Teman-teman seperjuanganku, Ayu Sipangkar, Yunus Sianipar, Putra Naibaho, Novalita Siboro, Yohana Girsang, Eli Silitonga, Della Surbakti, Regina Sihombing, Ferdynan Sitompul, Harry Pasaribu, Wian Andreas Purba, Esther Zaneta, Nathanael Simarmata, Feby Simarmata, Naomi Engolica dan yang tidak dapat kusebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi bagian dalam cerita perkuliahan saya. Semoga segala harapan dan cita-cita yang kita perjuangkan dapat tercapai, dan kesuksesan senantiasa menyertai langkah kita ke depan;
15. Temen-temen selama kegiatan Pertukaran Mahasiswa Merdeka, Laviola Devira, Oksa Aulia Ramadhani, dan Putra Naibaho. Terima kasih atas pertemanan yang terjalin selama satu semester di Universitas Airlangga, berawal dari mahasiswa asal unila yang tidak saling mengenal menjadi sahabat;
16. Abang dan kakakku, Kak Irma Yanti Omposunggu, Bang Kristiandy Sianturi, Kak Lasma Nainggolan, Bang Agung Simbolon, Kak Netty Sihotang, Bang Hinton Sinurat, Kak Sylvia, Bang Tanjung Naibaho, Bang Jonatan Simalango dan yang tidak dapat kusebutkan satu persatu. Terima kasih untuk berbagai pengalaman dan cerita yang berkesan sebagai keluarga penulis selama menempuh perkuliahan di perantauan. Semoga hubungan hangat ini tetap terjalin sampai kapanpun;
17. Adik-adikku Dhea Perangin-angin, Venti Gurning, Aldi Sinaga, Hizkia Margareth Silaban, Richard Sitanggang, Mikhael Ginting, Cyndy Claudia Sinulingga, Ekania Grace br Perangin-angin, Junid Butar-Butar, Reinhard Saragih, Falasson Kevin Manuel Sitompul, Audina Gracia Panjaitan, Efraim Togatorop, Sahala Vier Sagala, Yemima Sibatuara, Jusvia Amanda Purba, Putri Sinurat, Eriska Silalahi, Juand Gultom, Berta Silaban, Irene Nainggolan dan adikku lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas

canda, tawa, perhatian, dan dukungan yang kalian berikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga hubungan baik ini senantiasa terjalin, dan semoga kita terus semangat meraih impian masing-masing;

18. Teman-teman IMCC 2022 *Caeleste Iudicium*, Kak Ariny, Bang Renaldi Marpaung, Bang Yoga, Bang Ringgo, Bang Iqbal Natio, Kak Chavia Zagita, Kak Ajeng, Bang Alif Fauzan, Kak Siti Kholifah, Kak Lasma Nainggolan, Putra Naibaho, Bang Kelvin, Kak Shinta Bella, Stella Maris Abigail, Kak Annisa Maharani, Bang Giovanni, Romzy Mahri, Yasril Kausar, Bang Akmal Fathan, Reza, Bang Abdhil. Terima kasih atas canda, tawa, kebersamaan, tanggung jawab, dan segala perjuangan yang telah kita lewati bersama. Terima kasih telah menjadi keluarga dan bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Semoga hubungan baik ini selalu terjaga, dan semoga kita terus semangat menggapai mimpi masing-masing;
19. Teman-teman IMCC 2024 *Legis Aquilae*, Cynthia Louren Natalia, Rahma Putri Amalia, Ulia Tirafike, Dioz Timoty Togatorop, Adriano Sipahutar, Michael Joel, Zacky Ilham Abror, Risna Anggraini, Luis Saragih, Ratu Metralisa, Nanda Dwi Putri, Farrel Khairy, Calesta Situmorang, Made Ratna, Azzahra Gunandar, Gustin Aulyfa, Helisa Ramadhani, Alike Wulandari, Talitha Rahma, Andrea Calista, dan Fajar Ramadhani. Terima kasih atas canda, tawa, kebersamaan, tanggung jawab, dan segala perjuangan yang telah kita lewati bersama. Terima kasih telah menjadi keluarga dan bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Semoga hubungan baik ini selalu terjaga, dan semoga kita terus semangat menggapai mimpi masing-masing;
20. Seluruh teman Pengurus UKM-F Formahkris periode 2025 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi bagian dalam kepengurusan rumah kecil kita, semoga segala apa yang telah kita rencanakan dalam berjalan dengan baik, menjadi berkat bagi setiap orang yang menerima, dan menjadi pelita bagi setiap orang;
21. Seluruh teman Pengurus UKM-F PSBH periode 2024 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi bagian dalam kepengurusan, menjadi bagian dari perjalanan selama berkuliah. Semoga setiap yang kita

lakukan menjadi berkat bagi setiap orang yang menerima, dan menjadi pelita bagi setiap orang;

22. Teman-Teman KKN Desa Gedung Raja, Hulu Sungkai, Lampung Utara, Daffa, Bang Ageng, Cahya, Olivia, Afifah, dan Tarisa. Terima kasih atas segala suka, duka, canda, tawa, dan rasa kekeluargaan yang terjalin selama 30 hari pelaksanaan kegiatan ini. Setiap momen tidak akan terlupakan oleh penulis. Semoga hubungan baik ini selalu terjaga dan kita senantiasa berhasil menggapai mimpi masing-masing;
23. Untuk Almamater, Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah menjadi saksi bisu dari perjalanan ini hingga menuntunku menjadi orang yang lebih dewasa dalam berfikir dan bertindak;

Ucapan terima kasih penulis sampaikan untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih sudah mendengarkan semua keluh kesah, memberikan dukungan, bantuan, dan doanya selama ini.

Bandar Lampung, Juni 2026

Artanami Sitanggang

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Umum Tentang Pelindungan Konsumen.....	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	9
2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	10
2.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	12
2.1.4 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.1.5 Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen	14
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	16
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	16
2.2.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	16
2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	17

2.3 Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	19
2.3.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	19
2.3.2 Tugas dan Wewenang BPSK	19
2.3.3 Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK	20
2.3.4 Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan BPSK	22
2.4 Tinjauan Umum Tentang Layanan Telekomunikasi	23
2.4.1 Pengertian Layanan Telekomunikasi	23
2.4.2 Tanggung Jawab Penyelenggara Telekomunikasi	24
2.4.3 Jenis Layanan Telekomunikasi	26
2.5 Tinjauan Umum Tentang <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	29
2.5.1 Pengertian <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	29
2.5.2 Mekanisme Dan Tujuan <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	31
2.5.3 Kedudukan <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	32
2.6 Kerangka Berpikir	34
III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Tipe Penelitian	36
3.3 Pendekatan Masalah	37
3.4 Data dan Sumber Data	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	39
3.6 Metode Pengolahan Data	39
3.7 Analisis Data	40
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Telekomunikasi Terhadap Konsumen Pascabayar Yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Berjalannya <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	41
4.1.1 Kerugian Konsumen Akibat Kegagalan Sistem <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	42
4.1.2 Dasar Hukum dan Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Telekomunikasi Atas Kegagalan <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	45
4.1.3 Bentuk Ganti Rugi Yang Dapat Diperoleh Konsumen Atas Kerugian Akibat Tidak Berjalannya <i>Credit Limit Service</i> (CLS)	49
4.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pascabayar Yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Berjalannya <i>Credit Limit</i>	

<i>Service (CLS) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</i>	54
4.2.1 Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Terhadap Konsumen Pascabayar Akibat Tidak Berjalannya <i>Credit Limit Service (CLS)</i>	55
4.2.2 Kesesuaian Perlindungan Hukum Dalam Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn	65
4.2.3 Kelemahan Perlindungan Hukum Dalam Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn	68
V. PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung secara pesat pada era globalisasi ini telah membawa dampak yang sangat signifikan terhadap berbagai sendi kehidupan manusia. Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi khususnya telah mengubah cara manusia berinteraksi, bertransaksi, dan mengakses informasi secara fundamental. Revolusi digital yang terjadi dalam beberapa decade terakhir telah melahirkan berbagai inovasi layanan yang memudahkan kehidupan masyarakat modern, mulai dari layanan perbankan digital, perdagangan elektronik, hingga layanan telekomunikasi yang semakin canggih dan terjangkau.

Telekomunikasi merupakan salah satu sektor yang paling cepat berkembang dan memiliki peran yang sangat strategis dalam menopang kemajuan suatu bangsa. Secara yuridis, berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang dimaksud dengan telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau system elektromagnetik lainnya. Definisi tersebut mencerminkan luasnya cakupan layanan telekomunikasi yang terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi yang ada.

Di Indonesia, industri telekomunikasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sejak era reformasi. Jumlah pengguna layanan telekomunikasi, khususnya layanan seluler, terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan berbagai data yang telah dipublikasikan, jumlah pengguna layanan seluler di Indonesia telah melampaui angka 350 juta nomor aktif, suatu angka yang bahkan melebihi jumlah penduduk Indonesia itu sendiri.¹ Hal ini menunjukkan betapa tingginya

¹ Rizky Amelia dan Fajar Nugroho, (2022), Analisis Pertumbuhan Pengguna Layanan Seluler di Indonesia Tahun 2018–2022, *Jurnal Komunikasi dan Informatika*, Vol. 12, No. 1, hlm. 45.

ketergantungan masyarakat Indonesia terhadap layanan telekomunikasi dalam kehidupan sehari-hari mereka, sehingga kualitas dan keandalan layanan tersebut menjadi sangat krusial untuk terus dijaga dan ditingkatkan.

Dalam dinamika hubungan antara penyedia layanan telekomunikasi selaku pelaku usaha dengan masyarakat selaku konsumen, terdapat berbagai persoalan hukum yang kerap kali muncul dan memerlukan perhatian serius.² Ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi dan pengetahuan teknis yang jauh lebih besar dibandingkan konsumen seringkali menjadi akar permasalahan yang mengakibatkan konsumen berada dalam posisi yang lemah dan rentan untuk dirugikan.³ Kondisi ini semakin diperparah dengan kompleksitas produk dan layanan telekomunikasi yang terus berkembang, yang seringkali sulit dipahami seluruhnya oleh konsumen awam.

Sebagai respons terhadap kondisi ketimpangan tersebut, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai regulasi untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.⁴ Regulasi utama yang menjadi landasan perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mendefinisikan konsumen sebagai 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. Melalui undang-undang ini, negara berupaya menciptakan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat dan berkeadilan.

Pada pasal 4 UUPK secara tegas mengatur hak-hak konsumen yang wajib dilindungi. Pemenuhan hak-hak tersebut merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha yang beroperasi di wilayah hukum Indonesia, tanpa terkecuali termasuk pelaku usaha di bidang telekomunikasi. Sebagai konsekuensi

² Rosmawati, (2018), *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, hlm. 21.

³ Roni Syaputra, (2019), Ketidakseimbangan Posisi Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Jurnal Hukum Respublica*, Vol. 19, No. 1, hlm. 78.

⁴ Zulham, (2018), *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 10.

dari hak-hak konsumen tersebut, pada pasal 7 UUPK juga mengatur secara rinci kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban tersebut bersifat imperative dan tidak dapat dikesampingkan oleh pelaku usaha dalam bentuk apapun, termasuk melalui klausa baku yang seringkali dicantumkan secara sepihak dalam perjanjian berlangganan layanan telekomunikasi.⁵

Dalam konteks layanan telekomunikasi khususnya untuk pelanggan pascabayar, terdapat salah satu fitur layanan yang sangat penting dan krusial, yaitu *Credit Limit Service* (CLS). *Credit Limit Service* merupakan suatu mekanisme pembatasan penggunaan layanan telekomunikasi yang diberikan oleh operator kepada pelanggan pascabayar, dengan tujuan agar penggunaan layanan tidak melampaui batas kredit yang telah disepakati antara pelaku usaha telekomunikasi dengan konsumen.⁶ Keberadaan CLS pada dasarnya bertujuan baik, yakni untuk melindungi konsumen dari Risiko tagihan yang melampaui kemampuan finansialnya, sekaligus memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak mengenai batas maksimum penggunaan layanan yang diperkenalkan dalam satu periode penagihan.

Layanan pascabayar dibidang telekomunikasi memang memiliki karakteristik yang berbeda secara mendasar dibandingkan dengan layanan Prabayar. Pada layanan Prabayar, konsumen terlebih dahulu melakukan pengisian pulsa atau kuota sebelum dapat menggunakan layanan, sehingga risiko penggunaan berlebih relatif kecil karena layanan akan otomatis berhenti ketika saldo habis. Sebaliknya, pada layanan pascabayar, konsumen menggunakan layanan telekomunikasi terlebih dahulu dan baru melakukan pembayaran pada periode berikutnya berdasarkan tagihan yang diterbitkan operator.⁷ Karakteristik inilah yang menjadikan mekanisme CLS menjadi sangat penting kedudukannya sebagai safeguard bagi konsumen

⁵ Happy Susanto, (2020), *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, hlm. 67.

⁶ Muhammad Iqbal Fasa dan Suharto, (2021), Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pascabayar atas Kegagalan Sistem Layanan Operator Telekomunikasi, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 28, No. 3, hlm. 551.

⁷ Bayu Dwi Anggono dan Beni Kurnia Illahi, (2020), Tanggung Jawab Operator Telekomunikasi terhadap Pelanggan Pascabayar: Tinjauan Yuridis, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 17, No. 2, hlm. 389.

pascabayar untuk mencegah terjadinya tagihan yang membengkak di luar batas yang telah diperjanjikan.⁸

Namun dalam praktiknya, layanan *Credit Limit Service* tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya. Terdapat berbagai kasus dimana sistem CLS mengalami kegagalan fungsi atau tidak bekerja secara optimal, sehingga konsumen tetap dapat menggunakan layanan telekomunikasi melebihi batas kredit yang telah ditetapkan tanpa adanya pembatasan otomatis dari sistem. Kegagalan sistem CLS ini dapat terjadi karena berbagai sebab, mulai dari gangguan teknis pada sistem operator, pembaruan sistem yang tidak sempurna, kesalahan konfigurasi, hingga faktor-faktor lainnya yang berada diluar kendali konsumen.⁹ Yang menjadi persoalan hukum penting disini adalah ketika kegagalan sistem CLS tersebut menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen, dalam hal ini berupa tagihan yang jauh melampaui batas kredit yang telah disepakati bersama.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen merupakan suatu hal yang mutlak dan tidak dapat dihindari.¹⁰ Pada pasal 19 ayat 1 UUPK secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, apabila terbukti bahwa kegagalan sistem CLS yang dimiliki oleh pelaku usaha telekomunikasi telah mengakibatkan konsumen menderita kerugian finansial, maka pelaku usaha tersebut wajib bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang bersangkutan.

⁸ Ahmad Sofian, (2022), *Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Telekomunikasi di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 88.

⁹ Niken Lastari dan Dwi Haryadi, (2022), Kegagalan Sistem Teknologi Informasi dan Implikasi Hukumnya terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 22, No. 1, hlm. 34.

¹⁰ Inosentius Samsul, (2019), *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 56.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen dikenal dengan istilah *product liability* atau tanggung jawab produk. Dalam konteks layanan jasa telekomunikasi, prinsip ini berkembang menjadi tanggung jawab atas jasa atau *service liability*, dimana pelaku usaha bertanggung jawab atas setiap kegagalan dalam penyampaian layanan yang telah diperjanjikan kepada konsumen.¹¹ Kegagalan sistem CLS yang berdampak pada kerugian finansial konsumen jelas merupakan salah satu bentuk kegagalan pelayanan yang tidak dapat dibenarkan secara hukum dan menimbulkan kewajiban pertanggungjawaban yang tidak dapat dielakkan oleh pelaku usaha telekomunikasi.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia menyediakan berbagai jalur penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.¹² Berdasarkan pasal 45 ayat 2 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Keberadaan dua jalur ini merupakan salah satu keunggulan sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang memberikan fleksibilitas bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya.

Salah satu perkara nyata yang mencerminkan permasalahan tidak berjalannya credit limit service (CLS) sebagaimana diuraikan di atas adalah perkara yang tertuang dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn. Dalam perkara tersebut, seorang konsumen layanan telekomunikasi pascabayar mengalami kerugian yang cukup signifikan akibat kegagalan sistem CLS yang seharusnya dikelola dan dijamin keandalannya oleh pelaku usaha telekomunikasi. Akibat tidak berfungsinya sistem CLS dengan baik, konsumen yang bersangkutan terbebani tagihan yang jauh melebihi batas kredit yang telah diperjanjikan, sehingga konsumen merasa dirugikan secara materil dan mengajukan perkaranya melalui mekanisme BPSK.

Perkara tersebut kemudian berlanjut ke tingkat pengadilan negeri setelah salah satu pihak mengajukan keberatan atas putusan BPSK yang telah dijatuhkan sebelumnya.

¹¹ Elia Wulandari, (2021), *Product Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Konsep dan Implementasinya*, *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 8, No. 1, hlm. 70.

¹² Yusuf Shofie, (2020), *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK: Teori dan Praktik Penegakan Hukum, Edisi Kedua*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 44.

Pengadilan Negeri Medan melalui Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn kemudian memeriksa dan mengadili perkara tersebut dalam kerangka hukum acara sengketa konsumen yang berlaku di Indonesia. Putusan ini menjadi sangat penting untuk dikaji dan dianalisis secara mendalam, tidak hanya dari perspektif substansi hukum yang digunakan oleh hakim dalam menilai tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi atas kegagalan sistem CSL yang terjadi.¹³

Persoalan hukum yang timbul dari kasus ini sesungguhnya menyentuh aspek yang sangat fundamental dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu sejauh mana pelaku usaha telekomunikasi dapat dimintai pertanggungjawabannya atas kegagalan sistem layanan yang berada sepenuhnya dalam penguasaan dan kendali mereka. Kegagalan pelaku usaha dalam menyediakan layanan CLS yang berfungsi sebagaimana diperjanjikan dapat dikategorikan sebagai suatu bentuk wanprestasi atau ingkar janji, yang menurut hukum menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.¹⁴ Namun dalam praktiknya, seringkali pelaku usaha berupaya menghindar dari tanggung jawab tersebut dengan berbagai dalih, antara lain dengan menyatakan bahwa kegagalan sistem merupakan keadaan memaksa (*force majeure*) yang berada diluar kendali mereka, suatu dalih yang tentunya tidak dapat diterima begitu saja tanpa disertai pembuktian yang memadai dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tampak jelas bahwa permasalahan tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) dalam layanan telekomunikasi pascabayar merupakan suatu persoalan hukum yang kompleks, menyentuh berbagai aspek hukum mulai dari hukum perlindungan konsumen, hukum telekomunikasi, hingga penyelesaian sengketa konsumen. Perkara yang tertuang dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn menjadi sebuah laboratorium hukum untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana sistem hukum Indonesia merespon permasalahan tersebut, serta bagaimana semestinya keseimbangan hak dan

¹³ Andi Ismail Burhanuddin dan Tri Lisiani Prihatinah, (2022), Analisis Yuridis Putusan BPSK dalam Sengketa Layanan Telekomunikasi, *Jurnal Law Reform*, Vol. 18, No. 1, hlm. 59.

¹⁴ Agus Yudha Hernoko, (2023), *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, Edisi Ketiga*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 264.

kewajiban antara pelaku usaha telekomunikasi dan konsumen dijaga dan ditegakkan secara konsisten. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum yang mendalam mengenai permasalahan ini, kemudian dituangkan dalam penelitian yang berjudul: "**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TELEKOMUNIKASI YANG DIRUGIKAN AKIBAT TIDAK BERJALANNYA *CREDIT LIMIT SERVICE* (CLS) (Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)**".

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yakni :

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS)?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas kajian bentuk tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) serta bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *credit limit service* (CLS) berdasarkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan objek penelitian Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen telekomunikasi yang dirugikan akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya Credit Limit Service (CLS) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian skripsi ini mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

a. Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teoritis adalah dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum telekomunikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, terutama dalam konteks layanan telekomunikasi pascabayar dan mekanisme "*Credit Limit Service*" (CLS) yang kerap menjadi sumber sengketa.

b. Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini secara praktis adalah dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha, khususnya penyedia jasa telekomunikasi, dalam meningkatkan transparansi dan tanggung jawab mereka terhadap konsumen, terutama dalam hal pengelolaan batas pemakaian layanan atau "*Credit Limit Service*" (CLS). Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga penyelesaian sengketa konsumen, seperti BPSK dan pengadilan, dalam mempertimbangkan aspek perlindungan konsumen secara lebih proporsional dan berkeadilan dalam setiap putusan hukum.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Pelindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 UUPK konsumen diartikan sebagai 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. Konsumen sebagai pihak akhir yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa ada maksud untuk memproduksi atau memperdagangkan kembali barang/jasa tersebut.¹⁵

Secara umum, perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan serta penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁶

Secara yuridis, pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hal ini menjadi landasan normatif bagi seluruh regulasi perlindungan konsumen di Indonesia sekaligus menegaskan bahwa negara mempunyai kewajiban aktif dalam

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2017), *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Ketiga Sinar Grafika*, Jakarta, hlm. 22.

¹⁶ Az. Nasution, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Edisi Revisi Diadit Media*, Jakarta, hlm. 22.

melindungi kepentingan konsumen dari berbagai bentuk praktik usaha yang merugikan.

Celine Tri Siwi Kristiyanti menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah suatu istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen tidak hanya mencakup aspek fisik produk yang dikonsumsi, melainkan juga mencakup kebenaran informasi yang diberikan oleh pelaku usaha serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi kerugian.¹⁷

Di era digital yang terus berkembang, kerangka perlindungan konsumen menghadapi tantangan baru yang semakin kompleks. Dewi Astuti Mochtar berpendapat bahwa penguatan kelembagaan dalam perlindungan konsumen menjadi sangat krusial mengingat maraknya transaksi digital yang menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen dalam berbagai bentuk baru, seperti kebocoran data pribadi, penipuan daring, dan praktik perdagangan yang tidak adil. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, memastikan terpenuhinya kewajiban pelaku usaha, serta mewujudkan keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya kesejahteraan masyarakat.¹⁸

2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengakuan dan perlindungan hak-hak konsumen merupakan hal yang sangat fundamental dalam sistem hukum perlindungan konsumen. Pasal 4 UUPK secara tegas mengatur hak-hak konsumen yang meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

¹⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hlm. 13.

¹⁸ Dewi Astuti Mochtar, (2022), Penguatan Kelembagaan dalam Perlindungan Konsumen di Era Digital, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 29, No. 2, hlm. 402.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK sejatinya merupakan penjabaran dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diakui secara internasional, yakni hak atas keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar.¹⁹

Selain memiliki hak-hak yang dijamin oleh undang-undang, konsumen juga dibebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi. Pengaturan konsumen ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, serta menumbuhkan kesadaran konsumen agar bertindak secara bijak dan bertanggung jawab dalam setiap transaksi. Pasal 5 UUPK mengatur kewajiban konsumen sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹⁹ Yusuf Shofie, (2018), *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cetakan Keempat, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 30.

Kewajiban ini mengandung makna bahwa konsumen tidak dapat sepenuhnya membebaskan tanggung jawab atas kerugian kepada pelaku usaha apabila kerugian tersebut timbul akibat kelalaian konsumen dalam memperhatikan petunjuk pemakaian yang telah disediakan.²⁰

2.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Kelima asas utama tersebut diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

a. Asas Manfaat

Seluruh upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menuntut agar perlindungan tidak hanya berpihak pada satu pihak, tetapi menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.²¹

b. Asas Keadilan

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dan setara antara konsumen dan pelaku usaha dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban. Dengan asas ini, dihindari praktik-praktik yang merugikan salah satu pihak sehingga tercipta iklim bisnis yang sehat dan transparan.²²

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan mengatur agar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah terjaga secara proporsional dan harmonis, baik dari segi materiil maupun nonmateriil.²³

d. Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen

Pelaku usaha wajib menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Hal ini termasuk kewajiban memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai produk yang ditawarkan.²⁴

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm. 35.

²¹ M. Sadar dkk, (2024), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, JDIH Tanjungpinang Kota, Tanjungpinang, hlm. 25-30.

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*, hlm. 31-34.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 35-38.

e. Asas Kepastian Hukum

Perlindungan konsumen harus dilaksanakan berdasarkan hukum yang jelas dan tegas sehingga memberikan kepastian dan perlakuan adil bagi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa.²⁵

2.1.4 Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen secara umum adalah untuk memberikan kepastian hukum serta melindungi hak-hak konsumen agar mereka dapat menggunakan barang dan/atau jasa dengan aman, nyaman, dan tanpa kerugian. Namun ada beberapa tujuan lain perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri sendiri dari risiko yang mungkin timbul akibat penggunaan barang dan jasa. Hal ini diwujudkan melalui edukasi, literasi konsumen, dan penyebaran informasi yang mudah diakses.²⁶
- b. Menjaga harga diri konsumen dengan menghindarkan mereka dari penggunaan barang dan jasa yang merugikan serta meningkatkan kemampuan konsumen dalam mengambil keputusan dan menuntut hak-haknya secara efektif.²⁷
- c. Mendorong pelaku usaha untuk lebih jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya sehingga kualitas barang dan jasa yang dihasilkan dapat terus ditingkatkan.²⁸
- d. Perlindungan konsumen juga mencakup penciptaan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan, di mana pelaku usaha dan konsumen dapat menjalankan hak dan kewajibannya secara seimbang serta mendapat jaminan kepastian hukum.²⁹

Secara keseluruhan, tujuan perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha, meningkatkan

²⁵ Ahmadi Miru, (2013), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.45-48.

²⁶ Novita & Santoso, (2021), *Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jurnal Jembatan, Palembang, hlm. 38-40.

²⁷ M. Sadar, dkk., *Op.cit.*, hlm. 40-43.

²⁸ Ahmadi Miru, *Op.cit* hlm. 55-58.

²⁹ M. Sadar dkk., *Op.cit.*, hlm. 44-46.

kualitas produk dan layanan, serta memastikan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif.

2.1.5 Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup perlindungan konsumen pada hakikatnya tidak hanya mencakup hubungan sederhana antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi barang dan jasa, tetapi juga mencerminkan dinamika ketimpangan posisi antara kedua pihak tersebut. Dalam praktiknya, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah, baik dari segi ekonomi, informasi, maupun kemampuan untuk memperjuangkan haknya. Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak dapat dipahami semata-mata sebagai norma hukum formal, melainkan sebagai instrument untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum yang timpang.

Secara normatif, perlindungan konsumen mencakup tiga tahap utama, yaitu pra-transaksi, transaksi, dan pasca-transaksi. Namun, pembagian ini dalam praktik seringkali tidak berjalan secara ideal. Pada tahap pra-transaksi, misalnya kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sering kali hanya bersifat formalitas. Informasi yang diberikan cenderung kompleks, teknis, atau bahkan disembunyikan dalam klausula baku yang sulit dipahami oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa secara substantif, hak konsumen atas informasi masih belum sepenuhnya terpenuhi.

Pada tahap transaksi, permasalahan yang sering muncul adalah adanya ketidakseimbangan dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Klausula baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha seringkali mengandung ketentuan yang merugikan konsumen, seperti pembatasan tanggung jawab atau pengalihan risiko. Meskipun UUPK telah melarang klausula baku yang merugikan, implementasinya di lapangan masih lemah karena kurangnya pengawasan dan rendahnya kesadaran hukum konsumen.³⁰

Sementara itu pada tahap pasca-transaksi, kendala utama terletak pada efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Secara teoritis, konsumen memiliki berbagai pilihan, baik melalui pengadilan maupun lembaga non-litigasi seperti BPSK.

³⁰ Ahmadi Miru, *Op.cit.*, hlm. 67.

Namun, dalam praktiknya, proses penyelesaian sengketa seringkali memakan waktu, biaya, dan tenaga yang tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami konsumen. Hal ini menyebabkan banyak konsumen memilih untuk tidak memperjuangkan haknya, sehingga pelanggaran oleh pelaku usaha cenderung terus berulang.³¹ Lebih jauh lagi, dalam konteks perkembangan teknologi dan digitalisasi, ruang lingkup perlindungan konsumen mengalami perluasan yang signifikan. Konsumen tidak lagi hanya berhadapan dengan produk fisik, tetapi juga dengan sistem layanan berbasis teknologi yang kompleks, seperti layanan telekomunikasi. Dalam situasi ini, muncul persoalan baru berupa ketimpangan informasi yang semakin tajam, dimana pelaku usaha menguasai sistem dan algoritma, sementara konsumen hanya menjadi pengguna pasif tanpa pemahaman yang memadai.³²

Kondisi tersebut menimbulkan implikasi hukum yang serius, terutama ketika terjadi kesalahan sistem atau kegagalan layanan. Dalam banyak kasus, pelaku usaha cenderung berlandaskan dibalik alasan teknis, sementara konsumen kesulitan untuk membuktikan adanya kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa secara faktual, perlindungan konsumen belum sepenuhnya mampu mengantisipasi perkembangan teknologi yang ada. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan hukum yang lebih progresif, tidak hanya berfokus pada kesalahan (*fault-based liability*), tetapi juga mempertimbangkan penerapan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam situasi tertentu.³³ Selain itu, ruang lingkup perlindungan konsumen juga harus dilihat dari perspektif keadilan substansi. Perlindungan tidak cukup hanya memberikan hak secara normatif, tetapi juga harus memastikan bahwa hak tersebut dapat diakses dan ditegakkan secara efektif. Tanpa adanya pengawasan yang kuat, perlindungan konsumen hanya akan menjadi konsep normatif yang tidak memiliki daya guna dalam praktik.

³¹ Susanti Adi Nugroho, (2015), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kencana, Jakarta, hlm. 145.

³² Janus Sidabalok, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 102.

³³ Celina Tri Siwi Kristiyanti *Op.cit.*, hlm, 120.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menurut M. Yahya Harahap, pelaku usaha adalah pihak yang secara aktif melakukan kegiatan produksi, distribusi, dan/atau perdagangan barang dan jasa untuk memperoleh keuntungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan dapat berbentuk individu, perusahaan, koperasi, maupun badan hukum lainnya.³⁴ Az. Nasution menegaskan bahwa pelaku usaha tidak hanya terbatas pada produsen, tetapi juga mencakup distributor, agen, importir, hingga pedagang eceran yang berperan dalam rantai penyediaan barang dan jasa kepada konsumen.³⁵ Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha adalah setiap individu atau badan yang menjalankan kegiatan ekonomi, baik dalam bentuk produksi, distribusi, maupun perdagangan barang dan jasa, dengan tujuan memperoleh keuntungan. Pelaku usaha tidak hanya produsen, tetapi juga mencakup berbagai pihak seperti distributor, agen, importir, dan pedagang yang terlibat dalam menyediakan barang dan jasa kepada konsumen.

2.2.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak untuk:

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

³⁴ M. Yahya Harahap, (2017), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 45.

³⁵ Az. Nasution, *Op.cit.*, hlm. 22.

3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu konsep fundamental dalam hukum perlindungan konsumen yang menjadi instrumen utama untuk memastikan bahwa setiap kerugian yang diderita konsumen akibat produk atau jasa yang tidak memenuhi standar kelayakan dapat dipulihkan secara hukum. Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha dapat dimaknai sebagai kewajiban hukum yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, kompensasi, atau pemulihan lainnya kepada konsumen yang mengalami kerugian sebagai akibat dari

kegiatan usaha, produk, maupun jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan.³⁶

Dasar hukum tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem hukum perlindungan konsumen Indonesia bersumber dari berbagai ketentuan perundang-undangan. Dasar hukum yang paling pokok adalah Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain UUPK, dasar hukum tanggung jawab pelaku usaha juga dapat bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), khususnya ketentuan yang mengatur mengenai wanprestasi pada Pasal 1243 KUHPperdata. Kedua ketentuan tersebut memberikan landasan bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha, baik berdasarkan hubungan kontraktual yang telah terjalin sebelumnya maupun berdasarkan pelanggaran kewajiban umum yang diatur oleh hukum. Dalam praktiknya, penuntutan tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi atas kegagalan sistem *Credit Limit Service* (CLS) dapat didasarkan pada kedua jalur gugatan tersebut secara bersamaan.³⁷

Pembebanan tanggung jawab kepada pelaku usaha didasarkan pada pemikiran bahwa pelaku usaha adalah pihak yang paling mengetahui asal-usul produk atau jasa yang dihasilkannya, memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk mengendalikan risiko yang mungkin timbul, serta memperoleh keuntungan ekonomis dari kegiatan usahanya. Oleh karena itu, adalah dalil apabila segala risiko kerugian yang timbul dari produk atau jasa yang dihasilkan ditanggung oleh pelaku

³⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, (2021), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 125.

³⁷ Elia Wulandari, *Op. cit.*, hlm. 72.

usaha, bukan oleh konsumen yang secara struktural berada pada posisi yang lebih lemah.³⁸

2.3 Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

2.3.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Menurut Pasal 1 ayat 11 UUPK, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.” Sengketa yang terjadi antara konsumen dengan perusahaan ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebuah badan khusus yang fungsi utamanya adalah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan perusahaan. Menurut Celine Tri Siwi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara dapat berjalan cepat, sederhana dan murah.³⁹

Terbentuknya BPSK disebabkan karena pelaku usaha mengabaikan hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang telah disepakati yang dapat merugikan konsumen, sementara pihak yang paling diuntungkan adalah para pelaku usaha dari berbagai status seperti preindustrial, produsen, pedagang, dan pengusaha.⁴⁰ Adanya hal tersebut maka BPSK diperuntukkan sebagai penjamin hak-hak konsumen dengan bertindak sebagai Lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan di tiap-tiap daerah tingkat II kabupaten atau kota di seluruh Indonesia.

2.3.2 Tugas dan Wewenang BPSK

Berdasarkan UUPK Pasal 52 tugas dan wewenang BPSK meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

³⁸ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 98.

³⁹ *Ibid*, hlm. 30-31.

⁴⁰ Wahyu Sasongko, (2016), “Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”, UNILA, Bandar Lampung, hlm. 12.

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

2.3.3 Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK

Dalam UUPK Pasal 52 huruf a terdapat tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu:

a. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan di mana pihak ketiga yang netral (mediator) membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan bersama.⁴¹ Mediator dalam konteks BPSK adalah anggota majelis yang ditunjuk dari unsur pemerintah, pelaku usaha, atau konsumen yang memiliki sertifikasi atau pengalaman dalam bidang hukum perlindungan konsumen. Proses

⁴¹ Suryani, (2018), Mediasi Sebagai Bentuk Penyelesaian Sengketa di BPSK, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 No. 2, hlm. 212.

mediasi dilakukan secara tertutup, dengan prinsip sukarela dan kerahasiaan. Jika para pihak mencapai kesepakatan, hasil mediasi dituangkan dalam bentuk penetapan BPSK yang memiliki kekuatan hukum mengikat.

Prosedur-prosedur yang dilalui dalam memediasi sengketa konsumen meliputi:

1. Dewan memberikan presentasi rinci mengenai prosedur penyelesaian sengketa konsumen kepada pihak-pihak terkait, termasuk format dan jumlah ganti rugi.
2. Dewan secara aktif memediasi sengketa, menawarkan nasihat, bimbingan, saran, dan inisiatif lain untuk membantu menyelesaikannya.
3. Dewan mengakui hasil diskusi antara para pihak dan kemudian membuat keputusan.⁴²

b. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa di mana para pihak menyerahkan kewenangan penuh kepada majelis BPSK untuk memeriksa dan memutus sengketa. Arbitrase bersifat final dan mengikat (*final and binding*), serta memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan pengadilan.⁴³ Badan Perlindungan Konsumen (BPSK) dipercayakan untuk menyelesaikan sengketa oleh semua pihak yang mengikuti prosedur ini. Para pihak yang bersengketa dalam sengketa konsumen akan memilih seorang arbiter dari kumpulan anggota BPSK ketika masalah tersebut akan diselesaikan melalui arbitrase. Anggota majelis ini berasal dari berbagai latar belakang, termasuk industri, pemerintah, dan konsumen.

Arbiter ketiga, yang dipilih oleh perwakilan pemerintah di antara anggota BPSK, ditunjuk sebagai ketua majelis oleh arbiter yang dipilih oleh para pihak. Memberikan instruksi yang menyeluruh kepada konsumen dan pelaku usaha dalam persidangan merupakan hal yang krusial. Setelah ketua majelis memberikan lampu hijau, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat meninjau Kembali semua materi persidangan dan membuat modifikasi yang diperlukan. Jika para pihak berselisih satu sama lain, panel akan bertindak sebagai penengah. Upaya-

⁴² Bustamar, (2015), Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *JURIS*, Fakultas Syariah IAIN Bukittinggi, Vol. 14, No. 1, hlm. 38.

⁴³ Nivia, Garuda Era Ruhpinesthi, dan Alfatania Sekar, (2020), "Kewenangan Arbitrase BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Al-Azhar University*, Vol. 5 No. 2, hlm. 134.

upaya untuk meyakinkan terus dilakukan tanpa adanya penyelesaian dengan memberikan penjelasan yang menyeluruh kepada para pihak yang bersengketa mengenai peraturan dan ketentuan perlindungan konsumen yang berlaku. “Dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah menerima gugatan, BPSK wajib membuat putusan. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah menerimanya”, seperti yang tertera pada Pasal 55.

c. Konsiliasi

Konsiliasi adalah metode penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga (konsiliator) untuk membantu para pihak menyelesaikan perselisihan dengan memberikan saran atau rekomendasi penyelesaian.⁴⁴ Berbeda dengan mediasi, dalam konsiliasi BPSK, konsiliator memiliki peran yang lebih aktif dalam memberikan usulan penyelesaian, namun keputusan akhir tetap disetujui oleh para pihak. Apabila para pihak menyetujui hasil konsiliasi, maka kesepakatan tersebut disahkan oleh BPSK dan memiliki kekuatan hukum seperti putusan.⁴⁵

2.3.4 Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan BPSK

Keberatan dapat diajukan oleh baik pelaku usaha maupun konsumen yang menjadi pihak dalam perkara di BPSK, apabila merasa bahwa putusan yang dijatuhkan tidak memenuhi rasa keadilan atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Setiap pihak dapat mengajukan keberatan atas putusan arbitrase BPSK sesuai dengan Pasal 2 Perma No. 1 Tahun 2006. Pasal 3 Ayat 1 Perma No. 1 Tahun 2006 menyatakan bahwa “setiap orang memiliki waktu 14 hari kerja sejak tanggal pemberitahuan putusan untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri yang memiliki yurisdiksi atas hukum konsumen terkait arbitrase.” Jangka waktu ini diperlukan untuk proses pengambilan keputusan. Di bawah ini adalah Gambaran rinci mengenai prosedur pengajuan keberatan terhadap Putusan BPSK:

- a. Pelaku Usaha atau Konsumen memiliki waktu empat belas hari sejak diberitahukannya putusan BPSK untuk mengajukan keberatan.

⁴⁴ Yudi Nurul Anwar dan Hana Muhammad, (2020), Efektivitas BPSK Sebagai Lembaga ADR,” *Dinamika Hukum FH Unsoed*, Vol. 13 No. 1, hlm. 75.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 77-78.

- b. Keberatan diajukan kepada Panitera Pengadilan Negeri sesuai dengan proses pendaftaran perkara perdata yang berlaku.
- c. BPSK dan pihak-pihak terkait lainnya akan menerima enam Salinan yang sama dari keberatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dari panitera.
- d. Sebuah perkara akan diberikan satu nomor jika konsumen dan pelaku usaha mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK yang sama.

2.4 Tinjauan Umum Tentang Layanan Telekomunikasi

2.4.1 Pengertian Layanan Telekomunikasi

Secara yuridis, definisi telekomunikasi di Indonesia diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 undang-undang tersebut, yang dimaksud dengan telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi, melalui sistem kawat, optic, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Definisi ini bersifat sangat luas dan komprehensif, mencakup setiap bentuk transmisi informasi yang menggunakan berbagai medium teknis, sehingga mampu mengakomodasi perkembangan teknologi komunikasi yang terus berevolusi dengan cepat.

Ahmad Sofian berpendapat bahwa definisi telekomunikasi dalam UU No. 36 Tahun 1999 memiliki cakupan yang sangat luas karena tidak membatasi dirinya hanya pada satu jenis teknologi atau medium tertentu, melainkan mencakup semua bentuk pengiriman dan penerimaan informasi yang menggunakan sistem elektromagnetik maupun optik.⁴⁶ Pendapat ini relevan mengingat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat dalam era digital, dimana berbagai platform dan medium komunikasi baru terus bermunculan dan berkembang secara signifikan, mulai dari layanan perbankan digital, perdagangan elektronik, hingga berbagai inovasi layanan telekomunikasi yang semakin canggih dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks penyelenggaraannya, Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi memberikan penjabaran lebih lanjut

⁴⁶ Ahmad Sofian, *Op.cit.*, hlm. 12.

mengenai jenis-jenis penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, penyelenggaraan jasa telekomunikasi, dan penyelenggaraan telekomunikasi khusus. Ketiga jenis penyelenggaraan tersebut memiliki karakteristik, persyaratan, dan tanggung jawab hukum yang berbeda-beda, namun kesemuanya tetap tunduk pada kerangka regulasi yang ditetapkan oleh negara. Industri telekomunikasi merupakan salah satu sektor yang paling cepat berkembang dan memiliki peran yang sangat strategis dalam menopang kemajuan suatu bangsa, sehingga pengaturan hukum yang komprehensif menjadi kebutuhan yang sangat mendesak dan tidak dapat ditunda.

2.4.2 Tanggung Jawab Penyelenggara Telekomunikasi

Luasnya cakupan penyelenggaraan telekomunikasi yang tidak hanya meliputi layanan suara konvensional, tetapi juga seluruh bentuk transmisi data dan informasi digital yang menjadi tulang punggung kehidupan modern. Tanggung jawab penyelenggara telekomunikasi bersumber dari dua dimensi utama, yaitu tanggung jawab yang lahir dari hubungan kontraktual antara penyelenggara dengan pengguna jasa, serta tanggung jawab yang ditetapkan secara langsung oleh peraturan perundang-undangan. Kedua dimensi ini saling melengkapi dan membentuk kerangka pertanggungjawaban yang menyeluruh bagi penyelenggara dalam setiap aspek penyelenggaraan jasanya kepada masyarakat.⁴⁷

Tanggung jawab penyelenggara atas kerugian pengguna secara tegas diatur dalam Pasal 15 ayat 1 UU telekomunikasi yang menentukan bahwa setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa telekomunikasi yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara dalam penyelenggaraan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi. Ketentuan ini menempatkan penyelenggara sebagai pihak yang secara hukum berkewajiban untuk memastikan layanannya tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna, sekaligus memberikan kepastian hukum bagi pengguna untuk menuntut ganti rugi apabila hak-haknya dilanggar.

⁴⁷ Danrivanto Budhijanto, (2019), *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 88.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault-based liability*) yang dianut oleh Pasal 15 UU Telekomunikasi menempatkan beban pembuktian pada pihak pengguna yang mengalami kerugian. Pengguna diharuskan membuktikan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan atau kelalaian penyelenggara dengan kerugian yang dideritanya. Kondisi ini dalam praktiknya seringkali menjadi hambatan bagi pengguna, mengingat keterbatasan akses pengguna terhadap data teknis penyelenggaraan yang sepenuhnya dikuasai oleh penyelenggara.⁴⁸

Namun demikian, Pasal 15 ayat 2 UU Telekomunikasi memberikan pembatasan tanggung jawab kepada penyelenggara, yakni penyelenggara dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi apabila kerugian disebabkan oleh keadaan kahar (*force majeure*), kesalahan atau kelalaian pengguna jasa telekomunikasi itu sendiri, dan/atau kerugian yang timbul karena hal-hal diluar kemampuan kendali penyelenggara. Pembatasan ini perlu diterapkan secara proporsional agar tidak menjadi celah bagi penyelenggara untuk mengelak dari tanggung jawabnya secara sewenang-wenang.

Di era pengelolaan data dalam skala besar, kewajiban perlindungan kerahasiaan data pribadi pengguna merupakan dimensi paling krusial dari tanggung jawab penyelenggara telekomunikasi. Penyelenggara, dalam kapasitasnya sebagai pengelola infrastruktur komunikasi massal, memiliki akses terhadap volume data pengguna yang sangat besar, sehingga risiko penyalahgunaan data menjadi ancaman nyata yang harus direspons melalui penerapan standar keamanan siber dan enkripsi secara konsisten dan berkelanjutan.⁴⁹

Kewajiban menjaga kerahasiaan informasi pengguna secara eksplisit diatur dalam Pasal 40 dan Pasal 42 ayat 1 UU Telekomunikasi. Pasal 40 melarang setiap orang untuk melakukan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun. Pasal 42 ayat 1 lebih lanjut mewajibkan penyelenggara jasa telekomunikasi untuk merahasiakan informasi yang dikirim dan/atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi. Pelanggaran atas ketentuan

⁴⁸ Rosalinda Elsin Latumahina, (2018), "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Telekomunikasi terhadap Pengguna Jasa," *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 5, No. 2, hlm. 120.

⁴⁹ Sinta Dewi Rosadi, (2015), *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 98.

ini diancam dengan pidana penjara dan denda yang signifikan sebagai bentuk penegasan betapa fundamentalnya hak atas kerahasiaan komunikasi bagi setiap warga negara.

Selain tanggung jawab atas kerahasiaan komunikasi, UU Telekomunikasi juga mengatur tanggung jawab penyelenggara dalam hal pemenuhan kewajiban non-diskriminasi layanan. Pasal 17 UU Telekomunikasi secara tegas mewajibkan penyelenggara jaringan telekomunikasi dan/atau penyelenggara jasa telekomunikasi untuk memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa tanpa perlakuan yang berbeda atau diskriminatif.

Pelanggaran terhadap kewajiban non-diskriminasi layanan tidak hanya menimbulkan kerugian bagi pengguna secara individual, tetapi juga berpotensi mencederai persaingan usaha yang sehat dalam industri telekomunikasi. Apabila penyelenggara memberikan kualitas layanan yang berbeda-beda kepada penggunanya berdasarkan pertimbangan yang tidak dapat dibenarkan secara hukum, maka hal tersebut dapat dikualifikasikan sebagai praktik bisnis yang tidak adil yang bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum persaingan usaha dan hukum perlindungan konsumen.⁵⁰

Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban tersebut di atas, Pasal 45 UU Telekomunikasi dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi mengatur mekanisme sanksi bertingkat yang dapat dijatuhkan kepada penyelenggaraan, hingga pencabutan izin secara permanen. Mekanisme sanksi yang progresif ini bertujuan untuk memastikan efektivitas penegakan kewajiban penyelenggara sekaligus mendorong kepatuhan secara berkelanjutan demi terwujudnya ekosistem telekomunikasi nasional yang sehat, aman, dan berkeadilan bagi seluruh pengguna.

2.4.3 Jenis Layanan Telekomunikasi

Layanan telekomunikasi dalam perkembangannya telah mengalami evolusi yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Layanan telekomunikasi dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria, antara lain

⁵⁰ Budi Agus Riswandi, (2016), *Hukum dan Internet di Indonesia, Cetakan Kedua*, UII Press, Yogyakarta, hlm. 81.

berdasarkan teknologi yang digunakan, cara pembayaran, dan jenis layanan yang disediakan.

a. Berdasarkan Teknologi Yang Digunakan

1. Layanan Telekomunikasi Tetap (*Fixed Line*)

Layanan telekomunikasi tetap merupakan layanan yang menggunakan infrastruktur kabel atau serat optic yang terpasang secara permanen. Layanan ini mencakup telepon rumah tradisional, internet *broadband*, dan layanan data lainnya yang memerlukan instalasi fisik di Lokasi pelanggan. Layanan tetap umumnya menawarkan stabilitas koneksi yang lebih baik namun memiliki keterbatasan dalam hal mobilitas.

2. Layanan Telekomunikasi Bergerak (*Mobile*)

Layanan telekomunikasi bergerak menggunakan teknologi radio untuk menghubungkan perangkat komunikasi dengan jaringan. Layanan bergerak memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi berbagai lokasi tanpa terikat pada satu tempat tertentu.⁵¹ Teknologi ini mencakup layanan 2G, 3G, 4G, dan saat ini berkembang ke teknologi 5G yang menawarkan kecepatan dan kapasitas yang lebih tinggi .

b. Berdasarkan Cara Pembayaran

1. Layanan Prabayar

Layanan prabayar merupakan jenis layanan telekomunikasi yang mengharuskan konsumen untuk terlebih dahulu melakukan pembayaran atau pengisian saldo sebelum dapat menggunakan layanan.⁵² Pada sistem ini, konsumen mengisi pulsa atau kuota data terlebih dahulu, kemudian baru dapat menikmati layanan telekomunikasi sesuai dengan saldo yang tersedia. Layanan prabayar memiliki karakteristik utama berupa kontrol penggunaan yang lebih ketat, karena layanan akan secara otomatis berhenti Ketika saldo konsumen habis, sehingga risiko penggunaan berlebih relatif kecil dan dapat dihindarkan.

⁵¹ Budi Rahardjo, (2005), *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, PT. Insan Infonesia, Bandung, hlm. 125-132.

⁵² Ahmad Sofian, *Op. Cit.*, hlm. 25.

Kelebihan utama layanan Prabayar terletak pada kemudahan pengendalian pengeluaran karena konsumen hanya dapat menggunakan layanan sebatas saldo yang dimilikinya. Selain itu, layanan Prabayar tidak memerlukan persyaratan administrasi yang ketat dan tidak mengikat konsumen dalam kontrak jangka panjang. Layanan Prabayar tetap mendominasi pasar telekomunikasi di Indonesia dengan jumlah pengguna yang jauh melampaui pengguna layanan Pascabayar.⁵³ Hal ini menunjukkan preferensi masyarakat Indonesia yang cenderung lebih nyaman dengan sistem pembayaran di muka yang memberikan kepastian pengeluaran.

2. Layanan Pascabayar

Berbeda dengan Prabayar, layanan Pascabayar memungkinkan konsumen menggunakan layanan terlebih dahulu dan membayar pada akhir periode tagihan. Sistem Pascabayar menawarkan kemudahan dan fleksibilitas dalam penggunaan, namun membawa risiko tagihan yang tidak terduga jika tidak dikelola dengan baik. Berdasarkan berbagai data yang telah dipublikasikan, layanan Prabayar tetap mendominasi pasar telekomunikasi di Indonesia dengan jumlah pengguna yang jauh melampaui pengguna layanan Pascabayar, bahkan melampaui angka 350 juta nomor aktif.⁵⁴ Dalam konteks penelitian ini, layanan Pascabayar menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan permasalahan *Credit Limit Service (CLS)* yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

c. Berdasarkan Jenis Layanan Yang Disediakan

1. Layanan Suara (*Voice Service*)

Layanan suara merupakan layanan telekomunikasi yang paling tradisional, namun tetap menjadi komponen penting dalam ekosistem komunikasi modern. Layanan ini bekerja dengan mengubah gelombang suara manusia menjadi sinyal Listrik atau digital, kemudian mengirimkannya melalui jaringan kabel maupun nirkabel hingga sampai ke penerima, dan kembali diubah menjadi suara yang dapat didengar.⁵⁵

⁵³ Rizky Amelia dan Fajar Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 47.

⁵⁴ Rizky Amelia dan Fajar Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 45–48.

⁵⁵ Andrew S. Tanenbaum & David J. Wetherall, (2011), *Computer Networks 5th Edition* Prentice Hall, New Jersey, hlm. 5–7.

2. Layanan Data dan Internet

Layanan data dan internet adalah layanan telekomunikasi yang memungkinkan pertukaran informasi digital melalui jaringan global secara cepat dan efisien. Proses ini bekerja dengan mengubah data menjadi paket-paket kecil (*packet switching*) yang dikirim melalui berbagai jalur jaringan sebelum disusun kembali pada perangkat penerima.⁵⁶

3. Layanan Pesan (SMS dan MMS)

Layanan pesan dalam telekomunikasi terdiri dari *Short Message Service* (SMS) dan *Multimedia Messaging Service* (MMS). SMS adalah layanan pengiriman pesan teks singkat hingga 160 karakter yang ditransmisikan melalui kanal sinyal kontrol dalam jaringan GSM, sehingga tidak memerlukan koneksi internet untuk beroperasi.⁵⁷ MMS adalah pengembangan SMS yang mendukung pengiriman konten multimedia seperti gambar, audio, dan video melalui jaringan data seluler.⁵⁸

4. Layanan Nilai Tambah (*Value Added Service*)

Layanan nilai tambah merupakan kategori yang sangat luas mencakup berbagai layanan tambahan yang ditawarkan oleh penyedia telekomunikasi untuk meningkatkan value proposition mereka. Kategori ini mencakup layanan seperti *caller ID*, *call blocking*, layanan konten premium, layanan lokasi, dan berbagai aplikasi digital.

2.5 Tinjauan Umum Tentang *Credit Limit Service* (CLS)

2.5.1 Pengertian *Credit Limit Service* (CLS)

Credit Limit Service (CLS) merupakan suatu fitur atau mekanisme layanan yang disediakan oleh operator telekomunikasi kepada pelanggan pascabayar guna membatasi jumlah pengguna layanan telekomunikasi dalam suatu periode tertentu agar tidak melampaui batas kredit yang telah disepakati bersama antara pelaku usaha dan konsumen. Secara harfiah, CLS dapat diartikan sebagai layanan pembatasab kredit, yakni suatu sistem pengamanan berbasis teknologi informasi yang bekerja secara otomatis di dalam infrastruktur operator telekomunikasi.⁵⁹

⁵⁶ *Ibid*, hlm. 35–37.

⁵⁷ *Ibid*, hlm. 68.

⁵⁸ Willam Stallings, (2020), *Data and Computer Communications*, 10th Edition Pearson Education, Harlow, hlm. 503–504.

⁵⁹ Ahmad Sofian, *Op.Cit.*, hlm. 85.

Dalam konteks layanan telekomunikasi pascabayar, CLS memegang peranan yang sangat krusial sebagai instrumen perlindungan finansial bagi konsumen. Mekanisme ini bekerja dengan cara memantau akumulasi penggunaan layanan secara *real-time* dan secara otomatis memutus atau membatasi akses layanan ketika konsumsi pelanggan mendekati atau mencapai batas kredit yang telah ditetapkan. Dengan demikian, CLS pada hakikatnya merupakan bentuk konkret dari komitmen pelaku usaha telekomunikasi untuk menjaga agar pelanggan tidak terbebani tagihan yang melampaui kemampuan finansialnya.⁶⁰

Secara teknis, *Credit Limit Service* (CLS) adalah sebuah sistem yang terintegrasi dalam platform penagihan (*billing system*) operator telekomunikasi. Sistem ini dirancang untuk bekerja secara otomatis dan terus-menerus memantau akumulasi biaya layanan yang digunakan oleh pelanggan pascabayar dalam satu siklus tagihan. Ketika akumulasi biaya tersebut mencapai ambang batas (*threshold*) yang telah disepakati, sistem CLS akan secara otomatis memberikan notifikasi kepada pelanggan dan/atau memblokir akses layanan tertentu untuk mencegah penambahan tagihan lebih lanjut.⁶¹

Credit Limit Service (CLS) dalam industri telekomunikasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme kontrol penggunaan layanan yang memberikan batasan maksimum atas akumulasi tagihan dalam suatu periode penagihan tertentu, yang pelaksanaannya dilakukan secara otomatis oleh sistem teknologi informasi milik operator tanpa memerlukan intervensi manual dari pihak pelanggan maupun petugas operator.⁶² Lebih lanjut, CLS merupakan bagian tak terpisahkan dari ekosistem layanan pascabayar yang memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai pelindung kepentingan konsumen dari risiko tagihan berlebih sekaligus instrumen manajemen risiko bagi operator dalam mengelola piutang usahanya dari para pelanggan pascabayar. Dengan kata lain, CLS tidak semata-mata berfungsi sebagai pelindung konsumen, melainkan juga merupakan alat pengendalian risiko kredit bagi operator itu sendiri.⁶³

⁶⁰ Muhammad Iqbal Fasa dan Suharto, *Op.Cit.*, hlm. 550.

⁶¹ Bayu Dwi Anggono dan Beni Kurnia Illahi, *Op.Cit.*, hlm. 387.

⁶² Niken Lastari dan Dwi Haryadi, *Op.Cit.*, hlm. 32.

⁶³ Ahmad Sofian, *Op.Cit.*, hlm. 87.

2.5.2 Mekanisme Dan Tujuan *Credit Limit Service* (CLS)

Layanan telekomunikasi pascabayar memiliki karakteristik yang secara fundamental berbeda dengan layanan Prabayar. Pada sistem Prabayar, konsumen diwajibkan untuk terlebih dahulu mengisi saldo pulsa atau kuota data sebelum dapat menikmati layanan, sehingga ketika saldo habis, layanan akan secara otomatis berhenti. Kondisi ini secara alami telah menciptakan mekanisme pembatasan konsumsi yang melekat dalam sistem Prabayar. Berbeda halnya dengan layanan pascabayar, dimana konsumen dapat menggunakan layanan telekomunikasi secara leluasa terlebih dahulu dan baru melakukan pembayaran pada akhir periode penagihan berdasarkan tagihan yang terbitkan operator.⁶⁴

Dalam sistem pascabayar itulah *Credit Limit Service* (CLS) menjalankan perannya sebagai safeguard atau mekanisme pengaman. Secara teknis, mekanisme CLS bekerja melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Pertama, pada saat pelanggan mendaftarkan diri sebagai pelanggan pascabayar, operator dan pelanggan mendaftarkan diri sebagai pelanggan pascabayar, operator dan pelanggan menyepakati nilai batas kredit (*credit limit*) yang menjadi batas maksimum akumulasi tagihan yang diperbolehkan dalam satu periode penagihan. Kedua, sistem CLS yang terintegrasi dalam *billing platform* operator akan terus memantau akumulasi biaya penggunaan layanan oleh pelanggan secara *real-time*. Ketiga, ketika akumulasi tagihan mendekati batas tertentu, misalnya 80% dari *credit limit*, sistem akan mengirimkan notifikasi peringatan kepada pelanggan. Keempat, apabila akumulasi tagihan telah mencapai batas kredit yang ditetapkan, sistem CLS akan secara otomatis membatasi atau memblokir akses pelanggan terhadap layanan yang dapat menambah tagihan lebih lanjut.⁶⁵

Adapun tujuan utama dari *credit limit service* dalam layanan telekomunikasi pascabayar dapat dibedakan menjadi dua dimensi, yaitu tujuan dari sisi perlindungan konsumen dan tujuan dari sisi manajemen usaha operator. Dari sisi perlindungan konsumen, tujuan CLS adalah untuk melindungi pelanggan dari risiko terbebani tagihan yang melampaui kemampuan finansialnya, memberikan kepastian atas batas maksimum pengeluaran yang akan ditagihkan dalam satu

⁶⁴ Rizky Amelia dan Fajar Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 46.

⁶⁵ Bayu Dwi Anggono dan Beni Kurnia Illahi, *Op. Cit.*, hlm. 389.

periode, serta mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dan operator akibat tagihan yang tidak terduga.⁶⁶

Sementara itu, dari perspektif operator sebagai pelaku usaha, tujuan CLS adalah untuk mengelola risiko kredit macet dari pelanggan pascabayar, menjaga keseimbangan arus kas perusahaan, serta memenuhi kewajiban hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, CLS sesungguhnya merupakan titik temu antara kepentingan perlindungan konsumen dan kepentingan bisnis operator yang saling menguntungkan apabila diimplementasikan dengan baik dan benar.⁶⁷

2.5.3 Kedudukan *Credit Limit Service* (CLS)

Credit limit service tidak berdiri sendiri sebagai suatu layanan yang terpisah dari hubungan hukum antara operator telekomunikasi dan pelanggannya, melainkan merupakan bagian integral dari perjanjian berlangganan yang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian berlangganan layanan telekomunikasi pascabayar merupakan suatu perjanjian di antara operator selaku pelaku usaha dan pelanggan selaku konsumen, yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam hubungan pemanfaatan layanan telekomunikasi.⁶⁸

Dalam perjanjian berlangganan layanan pascabayar, kesepakatan mengenai batas kredit (*credit limit*) yang dikelola melalui sistem CLS merupakan salah satu klausul esensial yang mencerminkan elemen material dari perjanjian tersebut. Dalam setiap perjanjian komersial, terdapat klausul-klausul yang bersifat esensial (*essentialia*) yang menjadi inti dari kesepakatan para pihak dan tanpanya perjanjian tidak akan mencapai tujuannya. Dalam konteks perjanjian berlangganan pascabayar, klausul mengenai batas kredit dan mekanisme CLS termasuk dalam kategori klausul esensial dimaksud, mengingat salah satu tujuan utama pelanggan memilih layanan pascabayar dengan CLS adalah untuk mendapatkan kepastian bahwa tagihannya tidak akan melampaui batas yang telah disepakati.⁶⁹

⁶⁶ Muhammad Iqbal Fasa dan Suharto, *Op. Cit.*, hlm. 553.

⁶⁷ Niken Lastari dan Dwi Haryadi, *Op. Cit.*, hlm. 35.

⁶⁸ Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.*, hlm. 261.

⁶⁹ Bayu Dwi Anggono dan Beni Kurnia Illahi, *Op. Cit.*, hlm. 392.

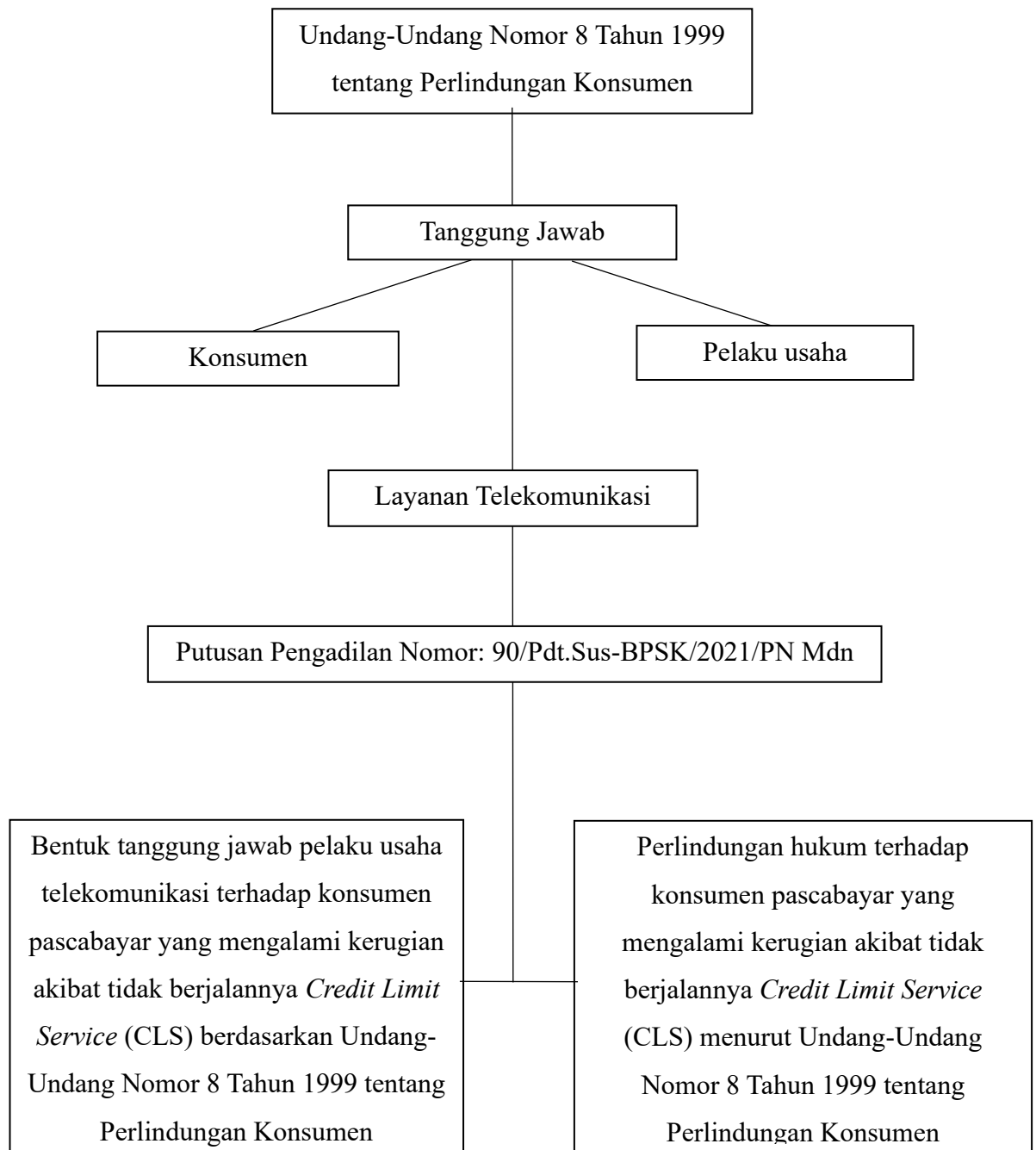
Berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang diakui dalam hukum perdata Indonesia, para pihak pada dasarnya bebas untuk menentukan isi perjanjian, termasuk menentukan nilai *credit limit* dan ketentuan-ketentuan yang mengatur mekanisme CLS. Namun demikian, kebebasan tersebut tidaklah bersifat mutlak, karena perjanjian berlangganan telekomunikasi tunduk pada berbagai regulasi yang bersifat memaksa, diantaranya ketentuan UUPK dan peraturan di bidang telekomunikasi. Dengan demikian, meskipun para pihak telah menyepakati ketentuan-ketentuan tertentu dalam perjanjian berlangganan, ketentuan-ketentuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang.⁷⁰

Kegagalan operator untuk memastikan bahwa sistem CLS berjalan sesuai dengan yang diperjanjikan merupakan suatu bentuk wanprestasi yang menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut pemenuhan prestasi dan/atau ganti rugi. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, setiap janji atau komitmen yang diberikan oleh pelaku usaha dalam rangka penawaran produk atau jasa, termasuk fitur-fitur layanan yang disebutkan dalam perjanjian berlangganan, memiliki kekuatan mengikat dan pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban apabila janji atau komitmen tersebut tidak dipenuhi.⁷¹

⁷⁰ Andi Ismail Burhanuddin dan Tri Lisiani Prihatinah, *Op. Cit.*, hlm. 56.

⁷¹ Happy Susanto, *Op. Cit.*, hlm. 65.

2.6 Kerangka Berpikir



Keterangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hubungan ini, konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai janji, sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar serta memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila terjadi masalah dalam layanan telekomunikasi, seperti gangguan jaringan atau kualitas layanan yang tidak sesuai, maka konsumen berhak mengajukan keberatan atau pengaduan. Sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan apabila salah satu pihak tidak menerima hasilnya, maka dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Hal ini terlihat dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn, yang menunjukkan bahwa sengketa layanan telekomunikasi dapat diproses di pengadilan apabila putusan BPSK dipersoalkan. Dalam perkara seperti ini, hakim akan menilai fakta, bukti, dan penerapan hukum oleh BPSK. Jika pelaku usaha terbukti melakukan wanprestasi atau tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dikenai kewajiban memberikan ganti rugi atau memperbaiki layanan. Sementara itu, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggunakan jalur penyelesaian sengketa di BPSK, mengajukan keberatan ke pengadilan, atau melapor kepada lembaga pemerintah yang mengatur sektor telekomunikasi. Dengan demikian, kerangka pikir ini menggambarkan hubungan antara landasan hukum, para pihak, masalah layanan, contoh putusan, serta hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa layanan telekomunikasi.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian yang berfokus pada kajian norma-norma hukum yang tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, putusan pengadilan (yurisprudensi), dan sumber hukum tertulis lainnya. Penelitian hukum normatif pada hakikatnya adalah penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana.⁷² Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami norma hukum yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta mekanisme pertanggungjawaban hukum ketika terjadi kerugian konsumen akibat layanan yang tidak sesuai, sebagaimana diatur dalam UUPK.

3.2 Tipe Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan-permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yaitu penelitian dengan tujuan untuk dapat menggambarkan secara jelas, sistematis, dan terinci.⁷³ Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi yang jelas dan komprehensif agar dapat diterapkannya tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumen.

⁷² Amiruddin dan Zainal Asikin, (2018), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 118.

⁷³ Abdulkadir Muhammad, (2004), *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 50.

3.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

a. Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*)

Pendekatan undang-undang adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁷⁴ Dalam penelitian ini, pendekatan undang-undang digunakan untuk menganalisis norma hukum tertulis yang menjadi dasar hak konsumen atas informasi yang benar dan layanan yang sesuai, serta kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen jika layanan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.⁷⁵ Melalui pendekatan studi kasus ini, dapat dikaji bagaimana hakim menafsirkan dan menerapkan norma hukum dalam konteks konkret, sehingga dapat menilai dampak putusan terhadap status hukum para pihak dan implikasi yang lebih luas bagi perlindungan konsumen telekomunikasi.

c. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan menelaah konsep-konsep dan doktrin-doktrin hukum yang berkembang dalam ilmu hukum, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen sehingga penulis dapat membangun argumentasi hukum yang koheren dalam menganalisis permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

⁷⁴ Peter Mahmud Marzuki, (2014), *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 133.

⁷⁵ *Ibid.*, hlm. 134.

3.4 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data sekunder, sebagaimana lazim dalam penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji hukum tertulis sebagai norma yang berlaku dalam masyarakat.⁷⁶ Data sekunder digunakan karena penelitian ini tidak mengandalkan data empiris dari lapangan, melainkan bersumber dari bahan-bahan hukum yang telah ada untuk dianalisis secara yuridis.⁷⁷ Data sekunder terdiri dari tiga jenis, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁷⁸

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang relevan dengan masalah yang diteliti, meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
3. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
4. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi
5. Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn sebagai objek studi kasus

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa berupa literatur hukum seperti buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, serta pendapat para ahli hukum yang membahas perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan kajian terkait putusan pengadilan pada sektor telekomunikasi. Bahan ini memperkuat landasan konseptual dan argumentasi hukum dalam penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

⁷⁶ *Ibid.*, hlm. 35.

⁷⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, (2015), *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

⁷⁸ *Ibid.*, hlm. 14.

Bahan hukum tersier ini mendukung bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia, digunakan untuk membantu memahami definisi atau istilah-istilah hukum yang digunakan dalam peraturan dan putusan pengadilan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian, yaitu untuk memperoleh gambaran terkait hal-hal yang diteliti agar dapat ditarik kesimpulan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan (*library research*)

Metode ini dipilih karena sesuai dengan sifat penelitian hukum normatif yang mengandalkan analisis terhadap bahan-bahan hukum tertulis untuk menjawab permasalahan hukum yang dikaji.⁷⁹ Metode studi kepustakaan dalam penelitian ini dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap berbagai sumber hukum yang relevan dengan topik penelitian, dimulai dari inventarisasi dan identifikasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan. Metode pengumpulan data ini juga mencakup penelusuran literatur akademik yang dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan bahan hukum sekunder berupa buku-buku teks, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan pendapat para ahli hukum yang relevan dengan topik penelitian.

2. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, membaca, menganalisis, dan menginterpretasikan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian tanpa harus melakukan wawancara atau observasi langsung.

3.6 Metode Pengolahan Data

Dalam pengolahan data terdapat hal-hal yang harus diperhatikan, dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengolahan data yaitu:

⁷⁹ *Ibid.*, hlm. 65-68.

a. Pemeriksaan Data

Pemeriksaan data dilakukan dengan membaca data yang telah terkumpul untuk dikoreksi terkait kelengkapan data dan memvalidasi data agar bermanfaat dan mampu menjawab secara lengkap permasalahan yang sedang diteliti.

b. Rekonstruksi Data

Rekonstruksi data dilakukan dengan menyusun dan mengklasifikasi data secara teratur, berurutan, logis, sehingga data dapat disajikan dengan rapih, mudah dipahami, dan memudahkan dalam penyusunan data.

c. Sistematika Data

Menyusun dan menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.

3.7 Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif, yaitu dengan mengkaji dan menafsirkan norma-norma hukum tertulis yang relevan. Data yang berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, yang dianalisis secara sistematis melalui inventarisasi, interpretasi hukum dan evaluasi normatif terhadap penerapan hukum dalam kasus sengketa layanan *Credit Limit Service (CLS)*. Hasil analisis digunakan untuk membentuk argumentasi hukum yang mendukung atau mengkritisi implementasi norma dalam kasus konkret guna memberikan solusi normatif yang adil dan proporsional bagi konsumen yang dirugikan.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan dan dibahas oleh penulis, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) bersifat komprehensif dan telah memiliki landasan hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia. Berdasarkan analisis terhadap Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn, tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini Telkomsel dapat dikualifikasikan melalui tiga jalur hukum yang saling melengkapi. Pertama, berdasarkan Pasal 19 dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kegagalan jasa yang diperjanjikan, termasuk kegagalan sistem CLS sebagai komponen integral dari layanan pascabayar. Kedua, berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian dalam penyelenggaraan layanan. Ketiga, berdasarkan KUHPerdara, kegagalan CLS dapat dikualifikasikan baik sebagai wanprestasi sesuai Pasal 1243. Prinsip pertanggungjawaban yang paling tepat diterapkan dalam kasus kegagalan sistem CLS adalah prinsip praduga bersalah (*presumption of liability*) dengan pembalikan beban pembuktian sebagaimana diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28 UUPK, mengingat sistem CLS sepenuhnya berada dalam penguasaan teknis operator sehingga konsumen tidak memiliki akses untuk membuktikan kesalahan teknis dalam sistem tersebut. Dalam perkara ini, klaim *force majeure* yang diajukan pelaku usaha tidak dapat diterima secara hukum karena kegagalan sistem CLS yang dirancang, dioperasikan, dan dipelihara sepenuhnya oleh

operator tidak memenuhi syarat mutlak keadaan memaksa, yaitu peristiwa yang terjadi di luar kendali dan kemampuan antisipasi debitur.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya CLS menurut UUPK mencakup dua dimensi yang saling melengkapi, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif, namun implementasinya dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn masih menunjukkan sejumlah keterbatasan yang signifikan. Dari sisi perlindungan preventif, UUPK telah memberikan kerangka normatif yang memadai melalui pengaturan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7, termasuk hak atas keamanan finansial, hak atas informasi yang benar dan jelas, serta kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dan menjamin mutu jasa. Namun dalam perkara ini, Telkomsel terbukti tidak memenuhi sejumlah kewajiban preventif tersebut, antara lain tidak memberikan konfirmasi tertulis mengenai nilai CLS yang berlaku, tidak menyediakan notifikasi ketika akumulasi tagihan mendekati batas CLS, serta tidak menjelaskan secara transparan mekanisme *third-party billing* yang turut berkontribusi pada pembengkakan tagihan. Dari sisi perlindungan represif, meskipun mekanisme BPSK berhasil menerima pengaduan konsumen dan menghukum Telkomsel untuk mengaktifkan kembali kartu, putusan yang dihasilkan tidak memberikan pemulihan finansial yang komprehensif bagi konsumen. Amar putusan BPSK dan Pengadilan Negeri Medan tidak secara eksplisit menyelesaikan persoalan utama, yaitu tagihan yang membengkak jauh melampaui batas CLS yang diperjanjikan konsumen, sehingga bertentangan dengan asas keadilan, asas keseimbangan, asas manfaat, dan asas kepastian hukum yang menjadi landasan filosofis UUPK. Kesesuaian putusan dengan asas-asas perlindungan konsumen tersebut masih belum optimal, terutama dalam hal pemulihan finansial yang penuh (*full compensation*) bagi konsumen yang dirugikan.

5.2 Saran

Saran dari penelitian penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Berkenaan dengan tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi atas kegagalan *Credit Limit Service* (CLS), diperlukan penguatan kerangka hukum dan regulasi teknis yang lebih komprehensif. Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) perlu segera menerbitkan regulasi teknis yang secara khusus menetapkan standar keandalan minimum sistem CLS dalam layanan telekomunikasi pascabayar, mencakup kewajiban notifikasi bertahap kepada konsumen ketika akumulasi tagihan mencapai persentase tertentu dari batas CLS (misalnya 50%, 80%, dan 100%), kewajiban pemblokiran otomatis yang tidak boleh gagal berfungsi melebihi batas durasi yang ditetapkan, serta kewajiban bagi operator untuk memberikan konfirmasi tertulis atau elektronik kepada konsumen setiap kali terjadi penetapan atau perubahan nilai CLS. Regulasi teknis yang terukur dan mengikat ini akan memberikan tolok ukur yang pasti bagi konsumen dalam membuktikan pelanggaran oleh pelaku usaha, sekaligus memberikan kepastian kepada operator mengenai standar minimum yang harus dipenuhi. Selain itu, pelaku usaha telekomunikasi perlu menerapkan prinsip tanggung jawab proaktif dalam pengelolaan sistem CLS, yaitu dengan secara inisiatif memberikan kompensasi kepada konsumen begitu teridentifikasi adanya kegagalan sistem, tanpa menunggu pengaduan formal, sebagai wujud nyata itikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 7 huruf a UUPK.
2. Berkenaan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar menurut UUPK, diperlukan penguatan kelembagaan dan kapasitas teknis lembaga penyelesaian sengketa konsumen agar perlindungan represif yang diberikan benar-benar efektif dan memenuhi standar pemulihan yang komprehensif. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu dilengkapi dengan kemampuan untuk mengakses dan mengevaluasi secara independen sistem pencatatan dan log data milik operator telekomunikasi, atau setidaknya memiliki akses kepada tenaga ahli teknis yang bersifat independen dan tidak terafiliasi dengan pelaku usaha, sehingga argumen teknis yang diajukan oleh operator dapat diverifikasi

secara objektif. Dalam menjatuhkan putusan, BPSK dan Pengadilan Negeri selaku lembaga pemeriksa keberatan hendaknya menerapkan prinsip pemulihan secara penuh (full compensation) yang mencakup penghapusan atau pengurangan tagihan yang melampaui batas CLS yang diperjanjikan, kompensasi atas kerugian immateriil, serta sanksi administratif yang efektif memberikan efek jera bagi pelaku usaha. Di samping itu, konsumen pascabayar juga perlu meningkatkan kesadaran hukumnya dengan mendokumentasikan setiap interaksi dengan operator mengenai penetapan nilai CLS, termasuk meminta konfirmasi tertulis atau elektronik atas setiap perubahan nilai CLS, sehingga memiliki alat bukti yang kuat apabila terjadi sengketa di kemudian hari. Upaya penguatan perlindungan hukum yang bersifat holistik ini, yang mencakup penguatan regulasi, kelembagaan, kapasitas teknis, dan kesadaran hukum konsumen, merupakan prasyarat bagi terwujudnya ekosistem perlindungan konsumen yang komprehensif dan efektif di sektor telekomunikasi Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Amiruddin., Zainal Asikin. (2018). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Budhijanto, Danrivanto. (2019). *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran, dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadjon, Philipus M. (2014). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Harahap, M. Yahya. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hernoko, Agus Yudha. (2023). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, Edisi Ketiga*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Ketiga* Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2014). *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miru, Ahmad., Sutarman Yodo. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, Ahmadi. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Az. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Jakarta: Diadit Media.
- Novita & Santoso. (2021). *Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Palembang: Jurnal Jembatan.

- Nugroho, Susanti Adi. (2015). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Pranjoto, Eddy., Widyarini Irawan. (2019). *Transformasi Digital: Teknologi Informasi dan Komunikasi di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahardjo, Budi. (2005). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. Insan Infonesia.
- Rahardjo, Satjipto. (2020). *Ilmu Hukum, Edisi Keenam*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Riswandi, Budi Agus. (2016). *Hukum dan Internet di Indonesia, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: UII Press.
- Rosadi, Sinta Dewi. (2015). *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sadar, M., dkk. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Tanjungpinang: JDIH Tanjungpinang Kota.
- Samsul, Inosentius. (2019). *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sasongko, Wahyu. (2016). “Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”. Bandar Lampung: UNILA.
- Shidarta. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Yusuf. (2018). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, Cetakan Keempat*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shofie, Yusuf. (2020). *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK: Teori dan Praktik Penegakan Hukum, Edisi Kedua*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono., Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sofian, Ahmad. (2022). *Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Telekomunikasi di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Stallings, Willam. (2020). *Data and Computer Communications 10th Edition*. Harlow: Pearson Education.
- Susanto, Happy. (2020). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Tanenbaum, Andrew S. & David J. Wetherall,. (2011). *Computer Networks 5th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Zulham. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

B. JURNAL

- Amelia, Rizky., Fajar Nugroho. (2022). Analisis Pertumbuhan Pengguna Layanan Seluler di Indonesia Tahun 2018–2022. *Jurnal Komunikasi dan Informatika*. 12(1), 45.
- Anggono, Bayu Dwi., Beni Kurnia Illahi. (2020). Tanggung Jawab Operator Telekomunikasi terhadap Pelanggan Pascabayar: Tinjauan Yuridis. *Jurnal Konstitusi*. 17(2), 389.
- Anwar, Yudi Nurul., Hana Muhammad. (2020). Efektivitas BPSK Sebagai Lembaga ADR.” *Dinamika Hukum FH Unsoed* 13(1), 75.
- Burhanuddin, Andi Ismail,. Tri Lisiani Prihatinah. (2022). Analisis Yuridis Putusan BPSK dalam Sengketa Layanan Telekomunikasi. *Jurnal Law Reform*. 18(1), 59.
- Bustamar. (2015). Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *JURIS*. Fakultas Syariah IAIN Bukittinggi. 14(1), 38.
- Fasa, Muhammad Iqbal., Suharto. (2021). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pascabayar atas Kegagalan Sistem Layanan Operator Telekomunikasi. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*. 28(3), 551.
- Lastari, Niken., Dwi Haryadi. (2022). Kegagalan Sistem Teknologi Informasi dan Implikasi Hukumnya terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. 22(1), 34.
- Latumahina, Rosalinda Elsina. (2018). "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Telekomunikasi terhadap Pengguna Jasa." *Jurnal Hukum Bisnis*. 5(2), 120.

- Mochtar, Dewi Astuti. (2022). Penguatan Kelembagaan dalam Perlindungan Konsumen di Era Digital. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*. 29(2), 402.
- Nivia, Garuda Era Ruhpinesthi., Alfatania Sekar,. (2020). “Kewenangan Arbitrase BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.” *Jurnal Al-Azhar University*. 5(2), 134.
- Permatasari, Diah Ayu. (2020). “Perkembangan Industri Telekomunikasi dan Implikasinya terhadap Perekonomian Nasional.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 18(2), 112.
- Suryani. (2018). Mediasi Sebagai Bentuk Penyelesaian Sengketa di BPSK. *Jurnal Dinamika Hukum*. 14(2), 212.
- Syaputra, Roni. (2019), Ketidakseimbangan Posisi Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Respublica*. 19(1), 78.
- Wulandari, Elia. (2021). Product Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Konsep dan Implementasinya. *Jurnal Hukum Prioris*. 8(1), 70.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi