

Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan Penghapusan Kuota Pascabayar oleh Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia

Muhd. Basry Hamaya *
Universitas Khairun, Indonesia

Alamat: Jl. Jusuf Abdulrahman Kotak Pos 53 Gambesi Ternate. Kabupaten Ternate, Provinsi: Maluku Utara

Korespondensi penulis : mbasry3030@gmail.com *

Abstract. *The policy of postpaid data quota elimination by telecommunication companies in Indonesia has raised legal issues in the context of consumer protection. This practice is often implemented without transparency or explicit consent from consumers, despite the fact that the data quotas have been fully paid. This study aims to analyze the compatibility of the quota elimination policy with the principles of contractual fairness and consumer protection under Indonesian positive law. The research uses a normative juridical method, focusing on statutory regulations, legal doctrines, and comparative practices from other jurisdictions. The findings reveal that standard clauses regulating data quota forfeiture without a rollover or compensation mechanism contradict Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and violate the principles of good faith, balance, and transparency in contracts. Therefore, such policies are inconsistent with the doctrine of fair contracts and the legal responsibilities of business actors as mandated in the Indonesian consumer protection legal system. This study recommends the establishment of technical regulations by BRTI and the Ministry of Communication and Information (Kominfo) to ensure fair and sustainable protection of consumer rights over paid data services.*

Keywords: *Consumer, Contractual Fairness, Legal Protection, Postpaid Data Quota, Standard Clause*

Abstrak. Kebijakan penghapusan kuota pascabayar oleh perusahaan telekomunikasi di Indonesia telah menimbulkan persoalan hukum dalam konteks perlindungan konsumen. Praktik tersebut sering kali dilakukan tanpa transparansi dan persetujuan eksplisit dari konsumen, meskipun kuota tersebut telah dibayar penuh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian kebijakan penghapusan kuota pascabayar dengan prinsip keadilan kontraktual dan asas perlindungan konsumen berdasarkan peraturan hukum positif di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif dengan analisis terhadap undang-undang, teori hukum, serta praktik perbandingan internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku yang mengatur penghapusan kuota tanpa rollover atau kompensasi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta tidak mencerminkan asas itikad baik, keseimbangan, dan transparansi dalam kontrak. Oleh karena itu, kebijakan tersebut tidak sejalan dengan prinsip keadilan kontraktual dan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini merekomendasikan perlunya regulasi teknis dari BRTI dan Kominfo untuk memastikan bahwa hak konsumen atas layanan data yang telah dibayar terlindungi secara adil dan berkelanjutan.

Kata kunci: Keadilan Kontraktual, Klausula Baku, Konsumen, Kuota Pascabayar, Perlindungan Hukum

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar terhadap pola konsumsi masyarakat, terutama dalam penggunaan layanan internet. Salah satu wujud layanan digital yang paling dominan dalam kehidupan sehari-hari adalah layanan data seluler, baik yang bersifat prabayar maupun pascabayar. Layanan pascabayar dianggap lebih praktis dan efisien oleh sebagian pengguna karena menawarkan akses tanpa batas kuota dalam satu

bulan dan sistem pembayaran di akhir periode. Namun demikian, layanan ini ternyata menyimpan potensi pelanggaran hak konsumen, terutama terkait dengan penghapusan kuota data (data hangus) yang tidak terpakai pada akhir masa tagihan bulanan, meskipun konsumen telah membayar penuh tagihan langganannya.

Kebijakan penghapusan sisa kuota ini memunculkan persoalan hukum karena konsumen pada hakikatnya membayar untuk memperoleh kuota sejumlah tertentu, yang seharusnya dapat digunakan sampai habis. Dalam praktiknya, konsumen tidak mendapatkan manfaat penuh atas jasa yang telah dibayar, karena kuota yang tersisa hangus begitu saja. Dalam perspektif perlindungan konsumen, hal ini berpotensi melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, c, dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak atas kenyamanan, informasi yang jelas dan benar, serta perlakuan yang adil (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menunjukkan bahwa pada tahun 2023, sektor telekomunikasi merupakan salah satu dari lima besar sektor yang paling banyak diadukan oleh konsumen (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia., 2023). Banyak aduan berasal dari kebijakan penyedia layanan yang tidak transparan dan dianggap merugikan konsumen, termasuk terkait kuota hangus. Bahkan, menurut survei Kominfo tahun 2022, sekitar 37% konsumen layanan seluler merasa kurang memahami ketentuan kontrak layanan, terutama yang berhubungan dengan batas waktu penggunaan kuota data (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI., 2022). Hal ini menunjukkan rendahnya literasi konsumen dan lemahnya kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang memadai, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b dan c UUPK (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Secara kontraktual, praktik penghapusan kuota data tanpa opsi akumulasi atau kompensasi dapat dikategorikan sebagai bentuk klausula baku yang merugikan. UUPK secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan baru sepihak dari pelaku usaha (Pasal 18 ayat 1 huruf g), atau yang menyatakan pelaku usaha berhak mengubah perjanjian secara sepihak (huruf a) (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Jika kebijakan penghapusan kuota ini tidak dinegosiasikan atau tidak dijelaskan secara transparan di awal, maka klausula tersebut batal demi hukum. Hal ini sejalan dengan pendapat Gunawan Widjaja, yang menyatakan bahwa klausula baku dalam kontrak bisnis yang tidak dinegosiasikan secara seimbang cenderung melanggar asas keadilan kontraktual (Widjaja, 2003).

Selain itu, dalam konteks perlindungan konsumen global, prinsip data rollover atau akumulasi kuota telah diterapkan di berbagai negara seperti Inggris dan Australia sebagai bentuk kepatuhan terhadap prinsip keadilan kontraktual dan transparansi (Australian Competition and Consumer Commission, 2021). Di Inggris, misalnya, Ofcom sebagai regulator telekomunikasi mewajibkan operator untuk menyampaikan informasi yang jelas mengenai masa aktif kuota dan memberi opsi pengalihan data ke bulan berikutnya sebagai bentuk perlindungan terhadap hak konsumen (Ofcom UK., 2020). Regulasi semacam ini belum diadopsi secara tegas di Indonesia, sehingga menimbulkan kekosongan hukum yang dapat berdampak pada kerugian konsumen secara terus-menerus. Ketidakhadiran regulasi teknis dari lembaga pengawas seperti Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) terkait akumulasi kuota atau transparansi isi kontrak menambah kerentanan posisi konsumen di Indonesia dalam menghadapi dominasi pelaku usaha telekomunikasi.

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis hukum terhadap kebijakan penghapusan kuota data pascabayar oleh perusahaan telekomunikasi, baik dari aspek hukum perlindungan konsumen, hukum kontrak, maupun praktik penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab sejauh mana kebijakan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, serta memberikan masukan kepada pembuat kebijakan dan regulator untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam sektor layanan digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam menganalisis kebijakan penghapusan kuota pascabayar oleh perusahaan telekomunikasi dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, digunakan beberapa teori hukum sebagai landasan analisis. Teori-teori tersebut mencakup teori perlindungan konsumen, teori keadilan kontraktual, teori tanggung jawab mutlak (strict liability), serta asas-asas hukum perjanjian dan perlindungan konsumen.

Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen lahir karena ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, terutama dalam hal akses informasi dan daya tawar. Menurut Howells dan Weatherill, perlindungan konsumen adalah upaya mengoreksi kegagalan pasar yang merugikan konsumen melalui intervensi hukum (Howells, 2005). Di Indonesia, hal ini diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menetapkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, dan perlakuan yang adil (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Jika perusahaan telekomunikasi

tidak menyampaikan secara transparan bahwa sisa kuota pascabayar akan hangus, maka hal ini berpotensi melanggar ketentuan tersebut.

Teori Keadilan Kontraktual

Teori ini menekankan pentingnya keadilan dalam hubungan kontraktual, bukan hanya sah secara formil tetapi juga adil secara substansial. Dalam hubungan konsumen-pelaku usaha, sering kali digunakan kontrak adhesi atau klausula baku yang dibuat sepihak tanpa negosiasi. Kessler menyatakan bahwa kontrak semacam ini seringkali menciptakan ketidakadilan karena tidak ada kesetaraan kehendak dalam pembentukannya (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam konteks UUPK, Pasal 18 melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan pelaku usaha berhak mengubah perjanjian secara sepihak, atau menyatakan konsumen tunduk pada ketentuan baru sepihak (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Maka, penghapusan kuota sepihak tanpa persetujuan eksplisit atau informasi memadai dapat dinilai melanggar asas keadilan kontraktual.

Teori *Strict Liability*

Strict liability atau tanggung jawab mutlak menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen meskipun tanpa kesalahan, selama ada kerugian yang ditimbulkan oleh produk atau jasa tersebut. Menurut Usman, teori ini diterapkan agar beban pembuktian tidak menjadi hambatan bagi konsumen (Usman, 2012). Dalam Pasal 19 UUPK, pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dibelinya. Maka, jika konsumen mengalami kerugian ekonomi karena hangusnya kuota tanpa informasi yang cukup, pelaku usaha tetap bertanggung jawab.

Asas-asas Hukum yang Relevan

Kajian ini juga berlandaskan beberapa asas penting dalam hukum kontrak dan perlindungan konsumen, antara lain:

- a. Asas Itikad Baik, yaitu kewajiban untuk menjalankan kontrak dengan jujur dan tidak merugikan pihak lain (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).
- b. Asas Keseimbangan, yaitu keharusan menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen (Mertokusumo, 2003).
- c. Asas Transparansi, yaitu kewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap, benar, dan tidak menyesatkan (Howells, 2005).

Perlindungan Konsumen dalam Praktik Internasional

Prinsip perlindungan konsumen juga diterapkan dalam praktik internasional, seperti dalam United Nations Guidelines for Consumer Protection (2020) yang mendorong keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam transaksi konsumen (United Nations Conference on

Trade and Development, 2020). Di negara lain, misalnya di Inggris dan Australia, regulator seperti Ofcom dan ACCC telah mengatur hak konsumen untuk mempertahankan sisa kuota melalui sistem data rollover, sebagai bentuk perlindungan terhadap nilai guna atas layanan yang telah dibayar (Australian Competition and Consumer Commission, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk mengkaji permasalahan hukum yang dibahas. Penelitian hukum normatif mengkaji hukum sebagai norma, asas, dan doktrin dalam peraturan perundang-undangan, serta menelaah logika internal dari sistem hukum dalam menjawab suatu isu hukum (Soekanto, 2006). Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, dengan tujuan menggambarkan dan menganalisis ketentuan hukum terkait perlindungan konsumen terhadap kebijakan penghapusan kuota pascabayar oleh perusahaan telekomunikasi.

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan hukum. Pertama, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk mengkaji peraturan-peraturan yang relevan, seperti *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi*, dan *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (KUHPerdata), khususnya yang berkaitan dengan perjanjian dan klausula baku. Kedua, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk membedah konsep-konsep hukum seperti “perlindungan konsumen,” “keadilan kontraktual,” dan “klausula baku,” yang menjadi dasar argumentasi hukum dalam penelitian ini. Ketiga, pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan menelusuri kasus-kasus aktual atau putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa antara konsumen dan perusahaan telekomunikasi. Keempat, pendekatan perbandingan hukum (*comparative law approach*) digunakan untuk membandingkan pengaturan hukum dan praktik perlindungan konsumen di negara lain, seperti Inggris dan Australia, yang telah mengatur data rollover sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen jasa telekomunikasi (Howells, 2005).

Dalam penelitian ini digunakan bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan seperti *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *UU Telekomunikasi*, dan *KUHPerdata*. Selain itu, digunakan pula bahan hukum sekunder, berupa literatur hukum, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli hukum seperti Rachmadi Usman, Gunawan Widjaja, dan Friedrich Kessler, yang membahas tentang hukum perlindungan konsumen, klausula baku, serta keadilan kontraktual. Adapun bahan hukum tersier mencakup

kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan dokumen resmi dari lembaga terkait seperti *Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)*, *Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo)*, serta lembaga regulasi internasional seperti *ACCC Australia* dan *Ofcom Inggris* (Australian Competition and Consumer Commission, 2021).

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), yaitu dengan menginventarisasi dan mempelajari sumber-sumber hukum yang relevan dengan permasalahan. Penelusuran dilakukan terhadap dokumen perundang-undangan, literatur akademik, jurnal ilmiah, serta sumber daring terpercaya untuk memperoleh pemahaman menyeluruh atas isu hukum yang dikaji. Selanjutnya, analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, dengan menafsirkan dan menyusun argumentasi hukum berdasarkan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, serta mengkaji keterkaitan antara norma hukum dan praktik kebijakan penghapusan kuota dalam konteks perlindungan konsumen. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesesuaian kebijakan tersebut dengan prinsip hukum perlindungan konsumen di Indonesia, serta memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pembentukan regulasi yang lebih adil.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Positif terhadap Perlindungan Konsumen dalam Kebijakan Penghapusan Kuota Pascabayar oleh Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia.

Ketentuan hukum positif di Indonesia telah memberikan dasar hukum yang kuat dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk terhadap kebijakan penghapusan kuota pascabayar oleh perusahaan telekomunikasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak dasar konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Kebijakan penghapusan kuota pascabayar yang dilakukan secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan yang jelas, dan tanpa memberikan opsi pengembalian atau rollover kuota, berpotensi melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut (Nurhafni, 2021).

Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam konteks layanan pascabayar, jika informasi mengenai masa berlaku kuota tidak disampaikan

secara transparan, atau disembunyikan dalam syarat dan ketentuan baku yang sulit dipahami oleh konsumen, maka perusahaan penyedia layanan dapat dianggap melanggar asas keterbukaan dan prinsip iktikad baik (Primadianti, 2021). Hal ini diperkuat oleh larangan mengenai klausula baku dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula yang memberikan hak sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah perjanjian, atau mewajibkan konsumen tunduk pada peraturan sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Dalam sektor telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengatur bahwa penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan kepada pengguna layanan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36, 1999). Namun, dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang tidak memahami hak-hak mereka karena informasi layanan diberikan secara tersirat atau dibatasi dalam bentuk kontrak elektronik. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam kontrak jasa telekomunikasi (Yuanitasari, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Nurhafni dan Bintang (2021) menunjukkan bahwa klausula baku dalam kontrak elektronik penyedia layanan telekomunikasi sering kali merugikan konsumen karena tidak adanya ruang negosiasi atau klarifikasi sebelumnya (Nurhafni, 2021).

Fenomena ini diperkuat oleh data pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang menyatakan bahwa layanan telekomunikasi, khususnya terkait keluhan data internet dan sistem kontrak, menjadi salah satu dari lima besar sektor dengan jumlah pengaduan tertinggi pada tahun 2023 (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia., 2023). Selain itu, studi oleh Syamsudin dan Ramadani (2018) menekankan bahwa klausula baku yang bersifat sepihak dan menyesatkan harus dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual (Syamsudin, 2018). Sejalan dengan teori kontrak modern yang dikemukakan oleh Kessler (1943), kontrak yang tidak dinegosiasikan secara bebas dan transparan seharusnya diperlakukan secara berbeda oleh hukum karena mengandung potensi eksploitasi terhadap pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen (Kessler, 1943).

Berdasarkan hal tersebut, kebijakan penghapusan kuota pascabayar tanpa rollover atau kompensasi tidak hanya berpotensi merugikan konsumen secara ekonomi, tetapi juga menciptakan ketimpangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan pengguna jasa. Maka diperlukan regulasi teknis dari Kementerian Komunikasi dan Informatika maupun Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen atas layanan data yang telah dibayar tetap terjaga. Penegakan prinsip keadilan, transparansi, dan

perlindungan terhadap konsumen harus terus diperkuat, baik melalui kebijakan sektoral maupun penguatan kelembagaan penyelesaian sengketa konsumen.

Analisis Yuridis terhadap Kebijakan Penghapusan Kuota Pascabayar dalam Perspektif Keadilan Kontraktual dan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Kebijakan penghapusan kuota pascabayar oleh perusahaan telekomunikasi di Indonesia perlu dikaji dari perspektif keadilan kontraktual dan asas perlindungan konsumen. Dalam hukum perdata, kebebasan berkontrak diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata, namun harus dijalankan dengan itikad baik sesuai ayat (3). Klausula baku dalam kontrak layanan pascabayar “terutama yang mengatur hangusnya sisa kuota tanpa adanya kompensasi” sering kali ditetapkan sepihak oleh penyedia jasa tanpa memberi ruang negosiasi kepada konsumen. Kondisi ini mencerminkan ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha serta berpotensi melanggar prinsip *contracts of adhesion* yang menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dalam menentukan isi perjanjian (Kessler, 1943).

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang klausula yang memberi kewenangan sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah perjanjian atau memaksa konsumen tunduk pada peraturan baru tanpa persetujuan kedua belah pihak (Pasal 18 ayat 1 huruf a dan g). Klausula hangusnya kuota yang tidak diinformasikan secara jelas dan transparan kepada konsumen berpotensi batal demi hukum karena melanggar asas itikad baik dan transparansi (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam praktik e-contract, riset seperti yang dilakukan Agustin & Kurniawan (2017) menunjukkan bahwa kontrak elektronik di Indonesia masih banyak memuat klausula yang tidak adil dan tidak memberi kesempatan negosiasi terhadap konsumen (Agustin, 2017).

Dari perspektif perlindungan konsumen, hangusnya kuota tanpa kompensasi melanggar hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas serta hak untuk diperlakukan secara adil sebagaimana diatur Pasal 4 dan 7 UUPK. Prinsip *strict liability* menetapkan bahwa pelaku usaha tetap wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, tanpa perlu bukti kesalahan dari pihak perusahaan. Hal ini selaras dengan kajian hukum elektronik di Indonesia yang menyebut perlunya kepastian hukum dalam kontrak elektronik agar konsumen tidak diposisikan sebagai pihak yang dirugikan secara struktural (Rahma, 2022).

Studi internasional dari Ofcom (2020) dan ACCC (2021) menunjukkan bahwa negara seperti Inggris dan Australia telah mengadopsi mekanisme data rollover untuk melindungi konsumen dari kebijakan sepihak yang merugikan. Implementasi semacam ini meningkatkan keadilan kontraktual dan transparansi dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha digital. Jika dibandingkan, Indonesia masih menunjukkan kekosongan regulatif dalam hal ini. Sebagaimana

dikemukakan Korowai, Moskona, dan Ansus (2025), lemahnya regulasi perlindungan konsumen di era digital menciptakan ketidakpastian hukum dan ketimpangan posisi antara pengguna dan penyedia layanan (Korowai, 2025).

Dengan demikian, kebijakan penghapusan kuota pascabayar secara sepihak tanpa transparansi dan kompensasi yang adil tidak sesuai dengan prinsip keadilan kontraktual dan asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Indonesia. Diperlukan penguatan regulasi teknis oleh BRTI dan Kominfo agar hak konsumen atas manfaat penuh layanan yang telah dibayar dapat terlindungi secara substantif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian normatif dan telaah terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, dapat disimpulkan bahwa kebijakan penghapusan kuota pascabayar yang dilakukan secara sepihak oleh perusahaan telekomunikasi tidak sejalan dengan prinsip keadilan kontraktual dan asas-asas perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia. Praktik tersebut tidak hanya merugikan konsumen secara ekonomi, tetapi juga menyalahi ketentuan hukum yang mewajibkan pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan. Klausula penghapusan kuota yang diterapkan tanpa transparansi dan persetujuan eksplisit dari konsumen merupakan bentuk klausula baku yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) UUPK. Selain itu, dalam perspektif teori strict liability, pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian konsumen meskipun tidak terdapat kesalahan langsung. Dibandingkan dengan praktik di negara lain seperti Inggris dan Australia yang telah mengatur skema *data rollover*, Indonesia masih mengalami kekosongan hukum dalam pengaturan perlindungan konsumen digital yang adil dan setara.

Sebagai tindak lanjut dari temuan dan kesimpulan penelitian ini, disarankan agar pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) segera merumuskan regulasi teknis yang mengatur secara tegas hak konsumen terhadap akumulasi kuota yang tidak terpakai pada layanan pascabayar. Regulasi tersebut perlu memuat ketentuan tentang transparansi isi kontrak, kewajiban informasi sebelum berlangganan, serta larangan eksplisit terhadap penghapusan kuota tanpa opsi kompensasi. Di samping itu, perusahaan penyedia layanan telekomunikasi harus membangun sistem layanan pelanggan yang berbasis keadilan kontraktual, akuntabilitas, dan itikad baik. Untuk akademisi dan peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian empiris guna menelusuri dampak ekonomi dan psikologis yang dialami konsumen

akibat kebijakan ini, serta mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam sektor digital.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal (satu, dua, atau lebih dari dua penulis)

- Agustin, E., & Kurniawan, F. (2017). Consumer protection in electronic contracts: The case of Indonesia. *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, 2(1), 159–169. <https://doi.org/10.24200/jonus.vol2iss1pp159-169>
- Hidayati, S.N. (2016). Pengaruh Pendekatan Keras dan Lunak Pemimpin Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Potensi Mogok Kerja Karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57-66. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>.
- Kessler, F. (1943). Contracts of adhesion—Some thoughts about freedom of contract. *Columbia Law Review*, 43(5), 629–642. <https://doi.org/10.2307/1117481>
- Korowai, A., Moskona, W., & Ansus, M. (2025). Legality and consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia. *JONSON: Journal of Normative and Socio-Legal Studies*, 1(1), 28–35.
- Nurhafni, N., & Bintang, S. (2021). Perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian baku elektronik penyedia jasa telekomunikasi seluler. *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, 23(1), 23–42. <https://doi.org/10.24815/kanun.v23i1.10969>
- Primadianti, H., & Afrilia, D. (2021). Klausula baku dan asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian konsumen. *Simbur Cahaya*, 28(2), 91–102. <https://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/simburcahaya/article/view/807>
- Rahma, I. S., Hasiana, E. J., Cantika, S. L., & Octaviona, T. (2022). Indonesian legal protection for consumers on the validity of electronic contracts in e-commerce transactions. *Yuridika*, 37(3). <https://doi.org/10.20473/ydk.v37i3.36976>
- Risdwiyanto, A. & Kurniyati, Y. (2015). Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta Berbasis Rangsangan Pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>.
- Syamsudin, M., & Ramadani, F. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku oleh pelaku usaha dalam perjanjian baku. *Jurnal Yudisial*, 11(2), 189–204. <https://doi.org/10.29123/jy.v11i2.252>
- Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H. (2021). Eksistensi BPSK dalam pengawasan terhadap penggunaan klausula baku dalam kontrak konsumen. *IUS: Kajian Hukum dan Keadilan*, 9(1), 112–125. <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/676>

Disertasi/Tesis/Paper Kerja

Howells, G. G., & Weatherill, S. (2005). Consumer protection law. Aldershot: Ashgate Publishing.

Lindawati (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Ekonomi dan Kesejahteraan Rumah Tangga Petani Usahatani Terpadu Padi-Sapi di Provinsi Jawa Barat. Institut Pertanian Bogor. Retrieved from <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/85350>.

Buku Teks

Mertokusumo, S. (2003). Penemuan hukum: Sebuah pengantar. Yogyakarta: Liberty.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2006). Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat (Edisi revisi). Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Usman, R. (2012). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.

Widjaja, G. (2003). Hukum perlindungan konsumen Indonesia. RajaGrafindo Persada.

Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan

ACCC. (2021). Your mobile rights: Fair use of prepaid and postpaid data. Australian Competition and Consumer Commission. <https://www.accc.gov.au>

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). Hasil survei indeks literasi digital nasional tahun 2022. Kominfo. <https://www.kominfo.go.id>

Ofcom UK. (2020). Mobile data usage and rollovers: Ensuring fairness for UK consumers. Office of Communications. <https://www.ofcom.org.uk>

United Nations Conference on Trade and Development. (2020). United Nations guidelines for consumer protection. New York and Geneva: United Nations. <https://unctad.org>

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). (2023). Laporan pengaduan konsumen tahun 2023. <https://ylki.or.id>

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Burgerlijk Wetboek voor Indonesië.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154.