



## Perlindungan Hukum Konsumen Telekomunikasi Atas Kegagalan *Credit Limit Service (CLS)* Dalam Layanan Pascabayar

(Studi Putusan Nomor: 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn)

Artanami Sitanggang<sup>1</sup>, Ahmad Zazili<sup>2</sup>, Nenny Dwi Ariani<sup>3</sup>, Sepriyadi Adhan S<sup>4</sup>,  
Sayyidah Sekar Dewi Kulsum<sup>5</sup>

Program Studi Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Indonesia.

Email Korespondensi: [artanamisitanggang@gmail.com](mailto:artanamisitanggang@gmail.com), [ahmad.zazili@fh.unila.ac.id](mailto:ahmad.zazili@fh.unila.ac.id),

[neny.ariani@fh.unila.ac.id](mailto:neny.ariani@fh.unila.ac.id), [sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id](mailto:sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id), [sayyidah.sekar@fh.unila.ac.id](mailto:sayyidah.sekar@fh.unila.ac.id)

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 24 Juni 2026

### ABSTRACT

The development of the telecommunications industry in Indonesia has led to various service innovations, one of which is the Credit Limit Service (CLS) in postpaid telecommunications services. CLS functions as a mechanism to limit service usage so that consumers' bills do not exceed the agreed credit limit. However, in practice, the CLS system does not always function properly, resulting in material and immaterial losses for consumers. This study aims to analyze the liability of telecommunications service providers toward postpaid consumers who suffer losses due to CLS failures and to examine the legal protection available under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research employs a normative legal method using statutory and case approaches. Data were collected through library research involving primary legal materials, including legislation and court decisions, as well as secondary legal materials such as legal literature, scientific journals, and expert opinions. The results indicate that the liability of telecommunications providers may be based on Articles 19 and 26 of the Consumer Protection Law, Article 15 of the Telecommunications Law, and Articles 1243 and 1365 of the Indonesian Civil Code. Consumer protection includes both preventive and repressive measures; however, its implementation remains limited, particularly due to the absence of comprehensive financial compensation for affected consumers.

**Keywords:** Business Actors, Consumers, Telecommunications.

### ABSTRAK

Perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia telah melahirkan berbagai inovasi layanan, salah satunya Credit Limit Service (CLS) pada layanan pascabayar yang berfungsi sebagai mekanisme pembatasan penggunaan layanan agar tagihan konsumen tidak melebihi batas kredit yang telah disepakati. Namun, dalam praktiknya sistem CLS tidak selalu berfungsi sebagaimana mestinya sehingga dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen pascabayar yang dirugikan akibat kegagalan sistem CLS serta mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui studi

---

*kepastakaan terhadap bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal ilmiah, dan pendapat ahli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi atas kegagalan CLS dapat didasarkan pada UUPK, UU Telekomunikasi, dan KUHPerdara. Perlindungan hukum yang diberikan mencakup upaya preventif dan represif, namun implementasinya masih belum optimal karena belum memberikan pemulihan kerugian secara menyeluruh kepada konsumen.*

**Kata Kunci:** *Pelaku Usaha, Konsumen, Telekomunikasi.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, khususnya pada bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi digital telah mengubah pola interaksi, transaksi, dan akses informasi masyarakat secara fundamental melalui berbagai layanan berbasis teknologi, termasuk layanan telekomunikasi. Kehadiran teknologi telekomunikasi modern memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas ekonomi, sosial, maupun komunikasi sehari-hari sehingga sektor ini menjadi salah satu pilar penting dalam pembangunan nasional (Amelia & Nugroho, 2022).

Telekomunikasi memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mendefinisikan telekomunikasi sebagai setiap pemancaran, pengiriman, dan/atau penerimaan informasi dalam bentuk tanda, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, radio, optik, atau sistem elektromagnetik lainnya. Tingginya penggunaan layanan telekomunikasi di Indonesia tercermin dari jumlah pelanggan seluler yang telah melampaui jumlah penduduk Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan telekomunikasi telah menjadi kebutuhan esensial yang memerlukan jaminan kualitas, keandalan, dan kepastian hukum bagi para penggunanya (Amelia & Nugroho, 2022).

Hubungan hukum antara penyedia jasa telekomunikasi sebagai pelaku usaha dan masyarakat sebagai konsumen tidak terlepas dari berbagai potensi sengketa. Posisi pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi, penguasaan teknologi, serta informasi yang lebih besar dibandingkan konsumen sering kali menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan para pihak. Kompleksitas layanan telekomunikasi juga menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang lebih rentan terhadap risiko kerugian akibat kurangnya pemahaman terhadap sistem dan mekanisme layanan yang digunakan (Rosmawati, 2018; Syaputra, 2019).

Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan jaminan atas hak-hak konsumen sekaligus mengatur kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Ketentuan Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang baik, benar, dan bertanggung jawab kepada konsumen. Kehadiran regulasi tersebut bertujuan menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha

---

guna mewujudkan kepastian hukum dan keadilan dalam kegiatan ekonomi (Zulham, 2018; Rosmawati, 2018).

Salah satu layanan yang penting dalam sistem telekomunikasi pascabayar adalah *Credit Limit Service* (CLS). CLS merupakan mekanisme pembatasan penggunaan layanan yang dirancang untuk mencegah pelanggan menggunakan layanan melebihi batas kredit yang telah disepakati. Keberadaan CLS berfungsi sebagai instrumen perlindungan bagi konsumen agar tidak mengalami tagihan yang melebihi kemampuan finansialnya sekaligus memberikan kepastian bagi pelaku usaha mengenai batas penggunaan layanan pelanggan dalam satu periode penagihan (Fasa & Suharto, 2021).

Permasalahan muncul ketika sistem CLS tidak berfungsi sebagaimana mestinya sehingga pelanggan tetap dapat menggunakan layanan melebihi batas kredit yang telah ditetapkan. Kegagalan sistem tersebut dapat disebabkan oleh gangguan teknis, kesalahan konfigurasi, maupun faktor lain yang berada dalam kendali penyedia layanan telekomunikasi. Akibatnya, konsumen dapat menerima tagihan yang jauh melebihi batas kredit yang diperjanjikan dan mengalami kerugian finansial yang signifikan. Kegagalan sistem teknologi informasi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen pada prinsipnya menimbulkan tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha sebagai penyelenggara layanan (Lastari & Haryadi, 2022).

Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam konteks layanan telekomunikasi, prinsip tersebut berkembang menjadi *service liability* atau tanggung jawab atas jasa yang diberikan kepada konsumen. Kegagalan sistem CLS yang mengakibatkan konsumen menerima tagihan di luar batas kredit yang diperjanjikan dapat dikategorikan sebagai bentuk kegagalan pelayanan yang menimbulkan kewajiban pertanggungjawaban bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan (Samsul, 2019; Sofian, 2022).

Permasalahan tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn yang berawal dari sengketa antara konsumen layanan telekomunikasi pascabayar dengan penyedia jasa telekomunikasi akibat tidak berfungsinya *Credit Limit Service* (CLS). Sengketa tersebut kemudian diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan berlanjut ke Pengadilan Negeri Medan melalui mekanisme keberatan atas putusan BPSK. Perkara ini menjadi menarik untuk dikaji karena menyangkut tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi atas kegagalan sistem layanan yang berada dalam penguasaannya, sekaligus berkaitan dengan penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa jasa telekomunikasi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul "Perlindungan Hukum Konsumen Telekomunikasi atas Kegagalan *Credit Limit Service* (CLS) dalam Layanan Pascabayar: Studi Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn."

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara sistematis, jelas, dan terperinci mengenai perlindungan hukum konsumen telekomunikasi atas kegagalan *Credit Limit Service* (CLS) dalam layanan pascabayar. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji norma-norma hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak, menganalisis Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn sebagai objek penelitian, serta memahami konsep pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen dengan menelaah peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta putusan pengadilan yang relevan. Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah melalui tahap pemeriksaan data, rekonstruksi data, dan sistematisasi data, kemudian dianalisis secara kualitatif melalui proses inventarisasi, interpretasi, dan evaluasi norma hukum guna memperoleh argumentasi hukum yang komprehensif mengenai tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kegagalan layanan *Credit Limit Service* (CLS).

## HASIL PENELITIAN

### *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Telekomunikasi Terhadap Konsumen Pascabayar yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Berjalannya Credit Limit Service (CLS)*

Perkembangan layanan telekomunikasi pascabayar memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan risiko finansial apabila sistem pengendalian penggunaan layanan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Salah satu mekanisme perlindungan yang disediakan operator adalah *Credit Limit Service* (CLS), yaitu sistem pembatasan penggunaan layanan agar tidak melebihi batas kredit yang telah disepakati. Kegagalan CLS menyebabkan konsumen menerima tagihan yang melampaui batas kredit dan berpotensi menimbulkan kerugian finansial yang signifikan. Menurut Pranjoto dan Irawan (2019), perkembangan teknologi digital tidak hanya menciptakan kemudahan layanan, tetapi juga melahirkan risiko hukum baru yang membutuhkan perlindungan hukum yang memadai.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kegagalan CLS memiliki dasar hukum yang kuat dalam Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Selain itu, Pasal 15 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi juga menegaskan bahwa penyelenggara telekomunikasi bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya. Kegagalan CLS yang berada dalam kendali operator menunjukkan adanya kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk memulihkan kerugian yang dialami konsumen.

---

Konstruksi pertanggungjawaban yang paling tepat diterapkan adalah prinsip *presumption of liability* atau praduga bertanggung jawab sebagaimana tercermin dalam Pasal 22 dan Pasal 28 UUPK. Prinsip ini membebaskan kewajiban pembuktian kepada pelaku usaha karena konsumen tidak memiliki akses terhadap sistem teknologi yang dikelola operator. Menurut Shidarta (2021), pembalikan beban pembuktian merupakan instrumen penting untuk menciptakan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa perlindungan konsumen.

### ***Kerugian Konsumen Akibat Kegagalan Sistem Credit Limit Service (CLS)***

Kegagalan sistem CLS menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen. Kerugian materiil berupa pembengkakan tagihan, biaya denda keterlambatan, serta pengeluaran yang timbul selama proses penyelesaian sengketa. Kerugian tersebut muncul karena sistem yang seharusnya membatasi penggunaan layanan tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Kerugian immateriil juga tidak dapat diabaikan karena konsumen mengalami ketidaknyamanan, tekanan psikologis, serta hilangnya kepercayaan terhadap layanan operator. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegagalan CLS tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga memengaruhi rasa aman konsumen dalam menggunakan layanan telekomunikasi. Ari Purwadi (2021) menyatakan bahwa perlindungan konsumen harus mencakup perlindungan terhadap kepentingan ekonomi maupun non-ekonomi konsumen.

Pasal 4 huruf a dan huruf c UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh keamanan serta informasi yang benar dan jelas. Kegagalan CLS yang tidak disertai pemberitahuan kepada konsumen menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak-hak tersebut. Posisi konsumen yang tidak memiliki akses terhadap sistem CLS semakin memperkuat tanggung jawab operator atas kerugian yang terjadi.

### ***Dasar Hukum dan Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Telekomunikasi Atas Kegagalan Credit Limit Service (CLS)***

Dasar hukum pertanggungjawaban operator telekomunikasi atas kegagalan CLS terdapat dalam UUPK, UU Telekomunikasi, dan KUHPerdara. Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, sedangkan Pasal 15 UU Telekomunikasi mengatur tanggung jawab penyelenggara telekomunikasi atas kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa operator tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab ketika sistem yang dikelolanya mengalami kegagalan.

Dari perspektif hukum perdata, kegagalan CLS dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena operator tidak memenuhi kewajiban yang diperjanjikan dalam layanan pascabayar. Selain itu, kegagalan tersebut juga dapat memenuhi unsur perbuatan melawan hukum apabila terbukti terdapat kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Prinsip yang paling relevan diterapkan adalah prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*). Prinsip ini sesuai dengan karakteristik sengketa CLS karena seluruh sistem berada dalam penguasaan

operator. Bayu Dwi Anggono dan Beni Kurnia Illahi (2020) menegaskan bahwa penguasaan teknologi oleh operator menjadi dasar logis pembebanan tanggung jawab kepada pelaku usaha ketika terjadi kegagalan layanan.

### ***Bentuk Ganti Rugi yang Dapat Diperoleh Konsumen Atas Kerugian Akibat Tidak Berjalannya Credit Limit Service (CLS)***

Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur bahwa ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk pengembalian uang, penggantian jasa yang setara, atau pemberian santunan. Dalam kasus kegagalan CLS, bentuk ganti rugi yang paling tepat adalah penghapusan atau pengurangan tagihan yang melebihi batas kredit yang telah diperjanjikan. Bentuk pemulihan ini bertujuan mengembalikan posisi konsumen pada keadaan yang seharusnya apabila sistem CLS berfungsi dengan baik. Selain kerugian materiil, konsumen juga dapat menuntut kompensasi atas kerugian immateriil yang timbul akibat ketidaknyamanan dan tekanan psikologis yang dialami. Ahmad Miru dan Sutarman Yodo menegaskan bahwa prinsip ganti rugi dalam perlindungan konsumen harus berorientasi pada pemulihan penuh terhadap hak-hak konsumen yang dilanggar.

Efektivitas ganti rugi sangat ditentukan oleh aksesibilitas mekanisme penyelesaian sengketa dan konsistensi penegakan hukum. Pemberian ganti rugi yang proporsional tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga mendorong operator telekomunikasi untuk meningkatkan kualitas dan keandalan sistem layanan yang digunakan.

### ***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***

Perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) merupakan implementasi langsung dari tujuan UUPK untuk menjamin hak-hak konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bertujuan melindungi hak dan martabat subjek hukum dari tindakan yang merugikan. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui perlindungan preventif dan represif yang saling melengkapi. Kasus Albert Panjaitan melawan Telkomsel dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn menunjukkan bahwa meskipun UUPK telah memberikan dasar perlindungan yang cukup kuat, pelaksanaannya dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala, terutama ketika sengketa melibatkan sistem teknologi yang berada sepenuhnya dalam penguasaan pelaku usaha.

### ***Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Terhadap Konsumen Pascabayar Akibat Tidak Berjalannya Credit Limit Service (CLS)***

#### **a. Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam UUPK. Pasal 4 huruf a UUPK memberikan hak

kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa. Dalam layanan pascabayar, keamanan tersebut mencakup perlindungan finansial dari risiko tagihan yang melebihi batas kredit yang telah disepakati. Perkara Albert Panjaitan menunjukkan bahwa fungsi perlindungan tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya. Konsumen telah menetapkan batas pemakaian sebesar Rp1.500.000, namun tagihan justru meningkat hingga Rp19.218.828. Ahmad Sofian menyatakan bahwa kegagalan sistem pengamanan yang dirancang untuk melindungi konsumen merupakan pelanggaran serius terhadap hak konsumen. Fakta tersebut menunjukkan bahwa hak atas keamanan finansial tidak terpenuhi karena sistem CLS gagal menjalankan fungsi utamanya.

Pasal 4 huruf c UUPK menjamin hak konsumen memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur. Perselisihan mengenai besaran CLS yang berlaku menunjukkan lemahnya transparansi informasi dari operator. Konsumen mengklaim CLS sebesar Rp1.500.000, sedangkan Telkomsel menyatakan batas kredit domestik sebesar Rp10.000.000. Tidak adanya bukti konfirmasi tertulis menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dalam pembuktian.

Hak untuk didengar sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK juga belum terlaksana secara optimal. Permintaan konsumen mengenai perubahan CLS tidak dapat diverifikasi karena tidak adanya rekam jejak yang jelas dalam sistem operator. Kondisi ini menunjukkan lemahnya mekanisme pencatatan dan tindak lanjut pengaduan konsumen. Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang jelas, menjamin mutu jasa, dan memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian. Fakta persidangan menunjukkan Telkomsel tidak hadir dalam dua kali persidangan BPSK. Menurut Roni Syaputra, ketidakhadiran pelaku usaha dalam persidangan BPSK dapat dipandang sebagai bentuk kurangnya itikad baik dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Persoalan lain muncul dari mekanisme third-party billing yang menyebabkan lonjakan tagihan melalui pembelian produk PUBG *Unknown Cash*. Telkomsel seharusnya memberikan informasi yang lebih jelas mengenai risiko penggunaan fitur tersebut karena berpotensi meningkatkan tagihan secara signifikan. Pasal 18 UUPK juga menjadi relevan dalam perkara ini. Ketentuan yang memberikan kewenangan sepihak kepada pelaku usaha untuk menentukan atau mengubah nilai CLS berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen. Klausula yang menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban harus dinyatakan batal demi hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK.

#### b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan represif diberikan setelah terjadi kerugian melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi. Sengketa antara Albert Panjaitan dan Telkomsel diselesaikan melalui BPSK Kota Medan dengan mekanisme arbitrase.

BPSK mengabulkan pengaduan konsumen dan memerintahkan Telkomsel mengaktifkan kembali kartu Halo yang diblokir. Putusan tersebut menunjukkan bahwa BPSK mengakui adanya permasalahan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Permasalahan muncul karena putusan tersebut tidak secara langsung menyelesaikan inti sengketa, yaitu tagihan yang membengkak jauh melampaui batas CLS yang diklaim konsumen. BPSK justru menghukum konsumen untuk membayar denda sebesar Rp1.500.000. Amar putusan tersebut menimbulkan kontradiksi karena konsumen yang mengajukan pengaduan sebagai pihak yang dirugikan tetap dibebani kewajiban finansial.

Pengadilan Negeri Medan kemudian menguatkan putusan BPSK melalui Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn. Pengadilan mengambil alih pertimbangan BPSK tanpa melakukan analisis yang mendalam terhadap bukti dan keterangan saksi yang diajukan para pihak. Kondisi tersebut mengurangi efektivitas perlindungan represif yang seharusnya diberikan kepada konsumen.

Pasal 19 ayat (2) UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi. Bentuk pemulihan yang paling tepat dalam kasus ini adalah penghapusan tagihan yang melebihi batas CLS yang diperjanjikan. Namun bentuk pemulihan tersebut tidak tercermin dalam amar putusan yang ada. Agus Yudha Hernoko menjelaskan bahwa prinsip full compensation menghendaki pemulihan konsumen pada posisi seolah-olah perjanjian dilaksanakan dengan benar. Prinsip tersebut belum sepenuhnya terwujud dalam perkara ini karena kerugian finansial yang dialami konsumen belum dipulihkan secara menyeluruh.

### ***Kesesuaian Perlindungan Hukum Dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn***

#### **a. Kesesuaian dengan Asas Keadilan**

Asas keadilan menghendaki adanya perlindungan yang proporsional terhadap pihak yang lebih lemah. Shidarta menjelaskan bahwa keadilan dalam perlindungan konsumen harus bersifat substantif dengan mempertimbangkan ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Putusan BPSK yang menghukum konsumen membayar denda Rp1.500.000 menimbulkan pertanyaan mengenai terpenuhinya asas keadilan. Konsumen yang mengajukan pengaduan karena merasa dirugikan justru dibebani kewajiban finansial. Menurut Zulham, kondisi tersebut tidak sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen yang seharusnya memberikan perlindungan lebih kepada pihak yang dirugikan.

#### **b. Kesesuaian dengan Asas Keseimbangan**

Asas keseimbangan menghendaki pembagian hak dan kewajiban yang proporsional antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa mengenai besaran CLS menjadi faktor utama yang mempengaruhi keseimbangan tersebut. Susanti Adi Nugroho menyatakan bahwa sengketa fakta yang mendasar harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum putusan dijatuhkan. Ketidakjelasan mengenai nilai CLS yang berlaku menyebabkan pembebanan tanggung jawab antara konsumen dan Telkomsel tidak dapat ditentukan secara objektif.

#### **c. Kesesuaian dengan Asas Kepastian Hukum**

Asas kepastian hukum menuntut adanya kejelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak. Putusan yang baik seharusnya menjelaskan secara tegas mengenai nilai CLS yang berlaku dan status tagihan yang disengketakan.

---

Putusan BPSK maupun Pengadilan Negeri Medan tidak memberikan kejelasan mengenai persoalan tersebut. Ketidakjelasan amar putusan berpotensi menimbulkan sengketa baru sehingga tujuan kepastian hukum belum sepenuhnya tercapai.

d. Kesesuaian dengan Asas Manfaat

Asas manfaat menghendaki agar perlindungan konsumen memberikan manfaat nyata bagi pihak yang dirugikan. Az. Nasution menjelaskan bahwa manfaat harus dirasakan secara langsung oleh konsumen, bukan hanya bersifat formal.

Putusan yang memerintahkan pengaktifan kembali kartu Halo memang memberikan manfaat tertentu bagi konsumen. Manfaat tersebut masih terbatas karena tidak menyelesaikan persoalan utama berupa pembengkakan tagihan yang menjadi sumber sengketa. Pemulihan yang diterima konsumen belum memberikan manfaat yang optimal sebagaimana diharapkan oleh UUPK.

### ***Kelemahan Perlindungan Hukum Dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn***

Perkara ini menunjukkan adanya beberapa kelemahan mendasar dalam sistem perlindungan konsumen sektor telekomunikasi. Janus Sidabalok menyatakan bahwa kelemahan tersebut mencerminkan persoalan sistemik yang masih terdapat dalam regulasi dan kelembagaan perlindungan konsumen.

Kelemahan pertama adalah belum adanya regulasi teknis yang mengatur standar minimum keandalan sistem CLS. Tidak adanya standar yang jelas menyebabkan konsumen kesulitan membuktikan bahwa operator telah gagal memenuhi kewajiban teknisnya.

Kelemahan kedua adalah tidak adanya kewajiban operator untuk memberikan konfirmasi tertulis terkait penetapan atau perubahan CLS. Sengketa antara Albert Panjaitan dan Telkomsel menunjukkan bahwa ketiadaan bukti tertulis menyebabkan pembuktian menjadi sangat sulit bagi konsumen.

Kelemahan ketiga berkaitan dengan mekanisme third-party billing. Sistem ini memungkinkan pembelian produk pihak ketiga dibebankan langsung ke tagihan pascabayar tanpa perlindungan yang memadai. Risiko penyalahgunaan maupun pembengkakan tagihan menjadi semakin besar apabila CLS tidak berfungsi dengan baik.

Inosentius Samsul menegaskan bahwa penguatan perlindungan konsumen di sektor telekomunikasi memerlukan pendekatan yang komprehensif. Regulasi teknis mengenai CLS perlu segera dibentuk, termasuk kewajiban pemberian notifikasi ketika penggunaan mendekati batas kredit dan kewajiban pemblokiran otomatis saat batas tersebut tercapai.

Kewajiban konfirmasi elektronik atas setiap perubahan CLS juga perlu diterapkan agar konsumen memiliki alat bukti yang kuat apabila terjadi sengketa. Penguatan kapasitas teknis BPSK dalam memeriksa sistem informasi operator telekomunikasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Roni Syaputra menyatakan bahwa efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan UUPK, tetapi juga pada kualitas regulasi teknis,

kapasitas lembaga penyelesaian sengketa, dan kesadaran hukum konsumen. Ketiga unsur tersebut harus berjalan secara bersamaan agar perlindungan hukum dapat diwujudkan secara efektif.

Elia Wulandari menegaskan bahwa penguatan perlindungan hukum di sektor telekomunikasi merupakan kebutuhan mendesak di tengah meningkatnya kompleksitas layanan digital. Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn menunjukkan bahwa kerangka normatif perlindungan konsumen sebenarnya telah tersedia, namun implementasinya masih memerlukan penguatan agar mampu memberikan perlindungan yang lebih efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS).

## SIMPULAN

Tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya *Credit Limit Service* (CLS) memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia. Berdasarkan Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn, tanggung jawab tersebut bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Kegagalan sistem CLS dapat dikualifikasikan sebagai kegagalan jasa yang menimbulkan kewajiban ganti rugi, baik karena wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Prinsip pertanggungjawaban yang paling tepat diterapkan adalah prinsip praduga bersalah (*presumption of liability*) dengan pembalikan beban pembuktian sebagaimana diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28 UUPK, karena sistem CLS sepenuhnya berada dalam penguasaan teknis operator. Oleh sebab itu, konsumen hanya perlu membuktikan adanya kerugian dan hubungan dengan layanan yang digunakan, sedangkan operator berkewajiban membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahan atau kelalaiannya. Klaim *force majeure* juga tidak dapat dijadikan alasan pembebasan tanggung jawab karena kegagalan CLS terjadi pada sistem yang berada di bawah kendali penuh pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen pascabayar yang mengalami kerugian akibat tidak berjalannya CLS menurut UUPK meliputi perlindungan preventif dan represif. Secara preventif, UUPK telah memberikan jaminan melalui pengaturan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan informasi yang benar, serta kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dan menjamin mutu layanan. Akan tetapi, dalam perkara ini Telkomsel belum memenuhi kewajiban tersebut secara optimal, terlihat dari tidak adanya konfirmasi tertulis mengenai nilai CLS, tidak tersedianya notifikasi saat penggunaan mendekati batas kredit, serta kurangnya transparansi terkait mekanisme *third-party billing*. Secara represif, mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK dan Pengadilan Negeri memang memberikan pengakuan atas pengaduan konsumen, namun belum memberikan pemulihan finansial yang menyeluruh karena tidak secara tegas menyelesaikan persoalan tagihan yang membengkak melebihi batas CLS yang diperjanjikan. Kondisi tersebut

---

menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn belum sepenuhnya mencerminkan asas keadilan, keseimbangan, manfaat, dan kepastian hukum sebagaimana menjadi tujuan utama perlindungan konsumen dalam UUPK.

## DAFTAR RUJUKAN

- 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.
- Fasa, Muhammad Iqbal., & Suharto. (2021). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pascabayar atas Kegagalan Sistem Layanan Operator Telekomunikasi. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 28(3), 551.
- Hadjon, Philipus M. (2014). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hernoko, Agus Yudha. (2023). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial* (Edisi Ketiga). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- 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.
- Miru, Ahmad., & Sutarman Yodo. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, Az. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Edisi Revisi). Jakarta: Diadit Media.
- 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.
- Purwadi, Ari. (2021). Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 4(2), 195.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Samsul, Inosentius. (2019). *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Shidarta. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sofian, Ahmad. (2022). *Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Telekomunikasi di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Syaputra, Roni. (2019). Ketidakseimbangan Posisi Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Respublica*, 19(1), 78.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Wulandari, Elia. (2021). Product Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Konsep dan Implementasinya. *Jurnal Hukum Prioris*, 8(1), 70.

Zulham. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.