



Keabsahan Klausula Baku dalam Menentukan Wanprestasi pada Perjanjian Telekomunikasi

(Studi Penghangusan Kuota Internet Telkomsel)

Fajar Adjie Baskoro¹, Raihan Luthfi Ramadhan², Apri Amalia³, Khairul Lutfi Angkat⁴, Ummi Zakia Siregar⁵, Qoriah Sirait⁶, Cindy Syahfira⁷, Uswatun Nisa⁸, Rozak Ardiansyah⁹

Fakultas Hukum, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia¹⁻⁹

Email Korespondensi: fajaradjiebaskoro@gmail.com¹, raihanramadhan5566@gmail.com², apriamalia03@gmail.com³, khairullutfiangkat@gmail.com⁴, ummizakiahsiregar@gmail.com⁵, gorisirait28@gmail.com⁶, cindysyahfira134@gmail.com⁷, uswaa098@gmail.com⁸, rozakardiansyah2007@gmail.com⁹

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

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

The rapid development of telecommunication services has encouraged the extensive use of standard clauses in contractual relationships, which often create an imbalance between service providers and consumers. One prominent issue arises from the practice of forfeiting unused internet quotas implemented by PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), which has sparked legal debate regarding fairness and consumer rights. This study aims to analyze the validity of standard clauses and examine their implications in determining breach of contract. Using a normative juridical approach supported by case study analysis, this research evaluates the conformity of such clauses with principles of contract law and consumer protection regulations. The findings indicate that although quota forfeiture clauses may be formally valid due to presumed consent, their substantive validity remains questionable as they potentially violate principles of fairness, proportionality, and balance. Furthermore, such clauses may reduce the economic value of services purchased by consumers, thereby conflicting with consumer protection laws. The concept of partial invalidity allows problematic clauses to be annulled without invalidating the entire agreement, while bounded rationality explains consumers' limited awareness and understanding of contractual terms.

Keywords: Standard clauses, breach of contract, telecommunications, consumer protection.

ABSTRAK

Perkembangan pesat layanan telekomunikasi mendorong penggunaan klausula baku dalam hubungan kontraktual yang seringkali menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu praktik yang menjadi perhatian adalah penghangusan kuota internet oleh PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), yang memunculkan perdebatan hukum terkait aspek keadilan, transparansi, dan perlindungan hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan klausula baku serta implikasinya dalam menentukan wanprestasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan dukungan studi kasus, guna mengkaji kesesuaian klausula tersebut dengan prinsip hukum perjanjian dan peraturan perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun klausula penghangusan kuota secara formal dianggap sah karena adanya

persetujuan, keabsahan substantifnya masih dipertanyakan karena berpotensi melanggar prinsip keadilan, keseimbangan, dan proporsionalitas. Selain itu, klausula tersebut dapat mengurangi nilai ekonomi jasa yang telah dibayar oleh konsumen sehingga bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsep partial invalidity memungkinkan pembatalan klausula tertentu tanpa membatalkan keseluruhan perjanjian, sementara bounded rationality menunjukkan keterbatasan pemahaman konsumen terhadap isi kontrak.

Kata Kunci: Klausula Baku, Wanprestasi, Telekomunikasi, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak yang signifikan di dalam masyarakat. Penggunaan layanan internet merasuk ke berbagai aspek kehidupan, sehingga masyarakat terus membutuhkan pemenuhan akses internet. Kuota internet, sebagai bentuk dari layanan digital yang paling krusial, tidak lagi menjadi kebutuhan sekunder, melainkan telah beralih menjadi kebutuhan primer yang menunjang kebutuhan pendidikan, kesehatan, pekerjaan, hingga interaksi sosial. Dalam praktiknya, hubungan hukum antara operator, sebagai pelaku usaha, dengan konsumen terbentuk melalui klausula baku (standard contract) yang ditentukan secara sepihak oleh operator.

Pada praktik dalam sektor telekomunikasi sering kali menggunakan klausula baku sebagai fundamental hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen (Maulana et al., 2026). Klausula baku berisi perjanjian yang ketentuannya telah ditentukan terlebih dahulu oleh pelaku usaha, sehingga konsumen tidak diberikan ruang negosiasi dalam berkontrak (Rahman Hakim et al., 2026). Dalam konteks pembelian kuota internet, klausula baku terletak pada bagian "syarat dan ketentuan" yang diberikan sebelum konsumen membeli kuota yang dipilih. Namun, klausula baku yang ditentukan oleh operator terkadang tidak sepenuhnya memihak pada konsumen.

Salah satu isi klausula baku dalam pembelian kuota internet yang menjadi perbincangan ialah skema "kuota hangus" yang dianggap merugikan konsumen. Di satu sisi, operator memiliki kewenangan atas klausula baku yang ditentukan, di sisi lain konsumen dipaksa memilih untuk membeli atau tidak membeli kuota tersebut. Jika konsumen tetap membeli, sisa kuota yang belum mereka pakai akan "hangus" akibat jangka waktu yang telah ditentukan, padahal konsumen telah membayar kuota tersebut secara penuh sebelumnya.

Praktik penghangusan kuota tersebut secara nyata diterapkan oleh PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), yang menetapkan bahwa kuota internet yang tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu akan hangus, meskipun telah dibayar oleh konsumen, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual. Kondisi ini menimbulkan persoalan hukum, terutama terkait dengan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian (Maulana et al., 2026).

Penelitian terdahulu telah mengkaji praktik penghapusan atau pembatasan kuota internet dalam layanan telekomunikasi, khususnya pada skema pascabayar.

Dalam penelitian tersebut, pengurangan atau hangusnya kuota tidak secara eksplisit diposisikan sebagai bentuk penghilangan hak konsumen, melainkan sebagai konsekuensi dari penerapan kebijakan internal penyedia layanan, seperti batas pemakaian wajar (*fair usage policy*) atau pengaturan sistem layanan berbasis periode tertentu. Meskipun demikian, penelitian tersebut tetap menyoroti adanya potensi ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam hal transparansi informasi dan pemahaman terhadap klausula baku yang diberlakukan (Hamaya, 2025).

Namun demikian, kajian yang berfokus pada praktik penghangusan kuota dalam layanan prabayar masih relatif terbatas, terutama dalam perspektif keabsahan klausula baku dan implikasinya terhadap wanprestasi. Padahal, karakteristik layanan prabayar yang mengharuskan konsumen membayar di muka atas kuota yang memiliki masa aktif tertentu menimbulkan persoalan hukum yang berbeda dibandingkan dengan layanan pascabayar. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengkaji apakah klausula penghangusan kuota dalam layanan prabayar dapat dibenarkan secara hukum serta bagaimana implikasinya dalam kerangka hukum perjanjian dan perlindungan konsumen di Indonesia.

Dalam hukum perdata, suatu perjanjian harus memenuhi beberapa syarat-syarat sah, salah satunya adalah kesepakatan para pihak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP). Namun dalam perjanjian baku, kesepakatan seringkali bersifat semu karena konsumen tidak memiliki posisi untuk tawar-menawar yang seimbang, sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah (Seran, Wijaya, & Nugraha, 2025). Kondisi ini juga lebih kompleks apabila dikaitkan dengan ketentuan dalam Pasal 18 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) yang menegaskan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada perjanjian yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum, di mana pada Pasal 18 ayat (1) huruf (f) menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mengurangi manfaat jasa atau harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

Hal ini menunjukkan bahwa UU Perlindungan Konsumen menekankan itikad baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut David M.L. Tobing, Ketua Kelas Khusus Internasional, pelaku usaha dalam membuat klausula baku harus mengedepankan prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran, sehingga apabila tidak diterapkan, maka prinsip-prinsip tersebut dapat batal demi hukum.

Permasalahan ini menjadi lebih menarik ketika kasus tersebut dikaitkan dengan konsep wanprestasi. Praktik penghangusan kuota oleh Telkomsel menimbulkan 2 pertanyaan, apakah tindakan penghangusan kuota tersebut merupakan pelaksanaan sah (prestasi) dari isi perjanjian atau justru bentuk pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha kepada konsumen. Hal ini bisa dijawab bergantung pada keabsahan klausula baku yang menjadi dasar tindakan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat kebutuhan untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana keabsahan klausula baku dalam perjanjian telekomunikasi,

khususnya dalam praktik penghangusan kuota internet oleh Telkomsel, serta bagaimana implikasinya dalam menentukan wanprestasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana keabsahan klausula baku tersebut dapat dibenarkan secara hukum dalam penghapusan kuota internet Telkomsel dan bagaimana posisinya dalam kerangka perlindungan konsumen serta hukum perjanjian di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode studi kasus yang difokuskan pada praktik penghangusan kuota internet dalam perjanjian telekomunikasi oleh PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis norma-norma hukum positif yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan hukum perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan UU Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga dikaji melalui doktrin hukum, literatur ilmiah, serta sumber relevan lainnya guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal ilmiah bereputasi (SINTA dan/atau jurnal internasional) yang diterbitkan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, sementara teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu dengan menginterpretasikan norma hukum dan mengkaitkannya dengan praktik yang terjadi guna memperoleh kesimpulan yang sistematis dan argumentatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keabsahan Klausula Baku dalam Perjanjian Telekomunikasi atas Praktik Penghangusan Kuota Internet

Perjanjian dalam layanan telekomunikasi umumnya disusun dalam bentuk klausula baku yang ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Oleh karena klausula baku ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, konsumen tentu tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi. Klausula ini sering juga disebut dengan *take it or leave it contract*, yang mana sifatnya memaksa konsumen menyetujui atau benar-benar tidak sama sekali menyetujui klausula tersebut (Colose & Salam, 2025). Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan klausula yang merugikan salah satu pihak.

Salah satu klausula yang sering digunakan adalah ketentuan penghangusan kuota internet setelah masa aktif paket berakhir. Praktik ini diterapkan secara nyata oleh PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) yang mana sisa kuota internet yang tidak terpakai akan secara otomatis hangus setelah masa aktifnya habis sesuai dengan syarat dan ketentuan layanan yang diterapkan. Meskipun klausula tersebut

secara formal dianggap sah karena adanya persetujuan dari konsumen, namun keabsahannya secara substantif masih dapat diperdebatkan.

Beberapa ahli memberikan pandangan terhadap klausula baku ini. Salah satunya ialah pendapat Prof. Sutan Remi Sjahden yang menyatakan bahwa klausula baku tidak memberikan kesempatan pihak lain untuk bernegosiasi atau meminta perubahan (Adhelia, 2023). Padahal dalam Pasal 1320 KUHPerdara juga telah dijelaskan bahwa keabsahan suatu perjanjian ditentukan oleh terpenuhinya syarat-syarat sah, termasuk adanya kesepakatan para pihak. Ini memunculkan sebuah kontradiksi sekaligus menunjukkan bahwa prinsip kebebasan berkontrak tidak selalu berjalan secara ideal dalam praktiknya. Meskipun asas kebebasan berkontrak telah jelas diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, namun kebebasan “penuh” pelaku usaha dapat berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam perjanjian kontrak.

Pada dasarnya, setiap orang bebas membuat perjanjian apapun, termasuk klausula baku. Namun yang harus diperhatikan ialah apakah perjanjian tersebut melanggar undang-undang atau tidak. Maka dari itu, perlu diperhatikan adanya asas keseimbangan di mana perjanjian tersebut meletakkan kedudukan, hak, serta kewajiban para pihak secara seimbang tanpa merugikan salah satunya (Setiawan et al., 2021). Seiring dengan hal tersebut, hukum kontrak kontemporer juga mengenal adanya konsep *unfair terms* yang menekankan bahwa suatu klausula tidak hanya harus disepakati, tetapi juga harus memenuhi prinsip keadilan, transparansi, dan keseimbangan. Beberapa penelitian menyoroiti kondisi ini dan secara praktis menunjukkan bahwa klausula yang memberikan keuntungan sepihak kepada pelaku usaha tanpa kompensasi yang seimbang bagi konsumen dapat dikategorikan sebagai klausula yang tidak adil (Rahman Hakim et al., 2026).

Studi mengenai klausula baku ini juga berkaitan dengan nilai ekonomi. Nilai ekonomi yang dimaksud ialah yang melekat pada kuota internet. Secara harfiah, kuota yang telah dibeli oleh konsumen merupakan bentuk hak ekonomi yang tidak dapat dihilangkan secara sepihak, karena menurut hukum ekonomi, objek-objek yang telah dibayar merupakan nilai yang telah diklaim oleh konsumen. Dalam hal ini, objek yang berbasis layanan kuota internet dianggap sebagai aset digital yang “terbatas”. Meskipun tidak berwujud, objek ini menunjukkan adanya hak yang harusnya terpenuhi bagi konsumen atas apa yang sudah mereka bayar. Dengan demikian, penghangusan kuota internet tanpa kompensasi atau alternatif lainnya, seperti konsep *rollover*, dapat dipandang sebagai bentuk pengurangan hak ekonomi konsumen secara tidak proporsional, serta mengurangi manfaat dari objek tersebut sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.

Oleh karena itu, keabsahan suatu klausula, khususnya klausula penghangusan kuota perlu diuji lebih lanjut. Bukan hanya berdasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdara, tetapi juga berdasarkan pada prinsip keadilan kontraktual, keseimbangan, dan perlindungan konsumen. Apabila klausula tersebut terbukti menciptakan ketidakseimbangan yang signifikan antara para pihak, maka secara teoritis dapat dinyatakan tidak mengikat atau dapat dibatalkan meskipun telah disetujui secara formal.

Klausula Baku sebagai Dasar Penentuan Wanprestasi dalam Perjanjian Telekomunikasi

Wanprestasi diartikan sebagai suatu peristiwa tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana yang telah dijanjikan. Menurut Salim H.S., wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Wanprestasi dapat terjadi baik karena disengaja atau tidak disengaja. Namun, dalam perjanjian baku, penentuan wanprestasi tidak dapat dilepaskan dari keabsahan klausula baku yang menjadi dasar pelaksanaan prestasi tersebut. Dengan kata lain, apabila klausula yang mengatur hak dan kewajiban para pihak bermasalah, maka dasar untuk menilai prestasi tersebut menjadi tidak kokoh.

Dalam praktik yang dilakukan oleh Telkomsel, skema penghangusan kuota dilakukan berdasarkan klausula yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila klausula tersebut dianggap sah, maka tindakan tersebut merupakan bentuk pelaksanaan kontrak. Namun, apabila klausula tersebut dikualifikasikan sebagai klausula yang tidak adil, maka tindakan penghangusan kuota dapat dipandang sebagai bentuk wanprestasi karena pelaku usaha tidak memberikan manfaat penuh atas layanan yang telah dibayar oleh konsumen (Nurhafni & Bintang, 2018).

Menurut doktrin hukum kontrak, dikenal konsep partial invalidity atau ketidakabsahan parsial. Konsep partial invalidity merujuk pada keadaan di mana suatu kontrak tidak batal secara keseluruhan, melainkan hanya bagian tertentu yang dianggap tidak sah (Juhász, 2022). Pendekatan ini memungkinkan suatu klausula dalam perjanjian dinyatakan tidak sah tanpa membatalkan keseluruhan kontrak. Pendekatan ini banyak digunakan dalam praktik peradilan untuk menjaga keseimbangan antara kepastian hukum dan keadilan. Oleh karenanya, keberlakuan partial invalidity sangat bergantung pada apakah klausula yang bermasalah memiliki keterkaitan erat dengan inti perjanjian atau tidak. Dengan menerapkan konsep ini, perjanjian dalam klausula pembelian kuota internet tidak perlu ada yang dihapus, kecuali perjanjian penghangusan kuota internet.

Beriringan dengan hal tersebut, pendekatan behavioral dalam hukum kontrak juga memberikan tambahan perspektif baru dalam menilai persetujuan konsumen. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa konsumen cenderung tidak membaca atau memahami isi klausula baku secara menyeluruh, terutama dalam kontrak digital. Fenomena ini dikenal sebagai bounded rationality, di mana keterbatasan kognitif mempengaruhi pengambilan keputusan. Dalam kondisi demikian, legitimasi persetujuan terhadap klausula yang merugikan menjadi lemah, sehingga tidak dapat dijadikan dasar yang kuat untuk membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum.

Dengan demikian, penentuan wanprestasi dalam perjanjian telekomunikasi harus mempertimbangkan tidak hanya aspek formal perjanjian, tetapi juga keadilan substansial dari klausula yang mendasarinya. Apabila klausula penghangusan kuota dinyatakan tidak sah atau tidak mengikat, maka tindakan pelaku usaha dalam menghapus kuota dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, keabsahan klausula baku dalam perjanjian telekomunikasi, khususnya terkait praktik penghangusan kuota internet oleh PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), tidak dapat hanya dinilai dari terpenuhinya syarat formal perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, melainkan juga harus mempertimbangkan aspek keadilan substantif dan keseimbangan para pihak. Meskipun secara formal terdapat kesepakatan, dalam praktiknya kesepakatan tersebut cenderung bersifat semu akibat ketidakseimbangan posisi tawar dan keterbatasan rasionalitas konsumen sebagaimana dijelaskan dalam konsep *bounded rationality*. Klausula penghangusan kuota berpotensi dikualifikasikan sebagai klausula yang tidak adil karena mengurangi manfaat jasa yang telah dibayar, sehingga bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dapat dinyatakan tidak mengikat melalui pendekatan *partial invalidity*. Implikasinya, apabila klausula tersebut dinyatakan tidak sah, maka tindakan penghangusan kuota dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena pelaku usaha tidak memenuhi prestasi secara utuh sebagaimana yang diperjanjikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Adhelia, O. H. (2023). Perjanjian Baku Menurut Perspektif Pengusaha, Konsumen Dan Kepastian Hukum Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen. *UNES Law Review, Vol. 5 No. 4*, 3255–3270.
- Juhász, Á. (2022). Partial invalidity in Hungarian contract law. *European Integration Studies, 18*(1), 123–136. doi:10.46941/2022.e1.123-136
- Maulana, I., Lumban Gaol, S., & Noverita, L. (2026). PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU PROVIDER DIGITAL BY.U DARI PT TELEKOMUNIKASI SELULAR. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 3(4), 1405.
- Hamaya, Muhd. B. (2025). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan Penghapusan Kuota Pascabayar oleh Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia. *Desentralisasi : Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 2(3), 213–223. doi:10.62383/desentralisasi.v2i3.930
- Nurhafni, N., & Bintang, S. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku Elektronik. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(3), 473–494. doi:10.24815/kanun.v20i3.10969
- Rahman Hakim, A., Anas Zahir, L., & Hendratno, L. (2026). Dinamika Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Klausula Baku di Era Digital, 12.
- Seran, D. F., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen.
- Setiawan, M. T., Busro, A., & Hafidh, M. (2021). Asas Keseimbangan Sebagai Indikator Keadilan di Dalam Perjanjian Baku. *NOTARIUS*, 14, 905–915.

Colose, C., & Salam, A. (2025). *Tinjauan Yuridis Perbandingan Pengaturan Klausula Eksonerasi di Indonesia dan Inggris dalam Konteks Hukum Perdata. Lex Patrimonium* (Vol. 4). Retrieved from <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri>