



## Perlindungan Hukum Konsumen Pada Perjanjian Baku (*Standar Contract*) PT. Telkomsel Terhadap Penggunaan Kartu Pasca Bayar (*Halo Kick*)

Ahyuni Yunus<sup>1</sup> & Agustina Ali Bilondatu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Gorontalo

Koresponden, Email: [bilondatuagustina82@gmail.com](mailto:bilondatuagustina82@gmail.com)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan, pertama Bentuk perlindungan hukum konsumen pada perjanjian baku (Standart Contract) PT Telkomsel Terhadap Penggunaan Kartu Pasca Bayar (Halo Kick), kedua Upaya hukum konsumen Konsumen tindakan sepihak yang dilakukan oleh pihak Telkomsel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, Perlindungan hukum terhadap pekerja dimaksudkan untuk menjamin hak-hak dasar dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja beserta keluarganya. Perlindungan pekerja tersebut hanya dapat tercapai jika adanya peran serta Negara secara aktif dalam menjaga stabilitas iklim industrialisasi dengan perindungan terhadap pekerja, atau dengan kata lain ditengah gesekan perubahan zaman dan menggeliatnya pertumbuhan ekonomi maka peran serta Negara merupakan keniscayaan.*

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum; Konsumen; Perjanjian Baku; Kartu Halo

### ABSTRACT

*This study aims, firstly, the form of consumer legal protection in the PT Telkomsel standard contract against the use of postpaid cards (Halo Kick), secondly the consumer's legal efforts for unilateral actions taken by Telkomsel. The research method used is normative legal research method. The results show that, first, legal protection for workers is intended to guarantee basic rights and guarantee equal opportunity and treatment without discrimination on any basis to realize the welfare of workers and their families. Protection of workers can only be achieved if there is an active role of the State in maintaining the stability of the industrialization climate with protection of workers, or in other words, amidst the friction of changing times and stretching economic growth, the participation of the State is a necessity.*

**Keywords:** Legal Protection; Consumer; Standard Agreement; Kartu Halo

## PENDAHULUAN

Dimensi mahluk sosial yang melekat pada manusia menghendaki adanya ketergantungan (Hanafiah, 2010). Ketergantungan terhadap kehadiran dan bantuan dari manusia lain, ketergantungan terhadap ketersediaan sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan jasmaninya, serta kebutuhan agama sebagai manifestasi kepentingan rohani. Dalam interaksi sosial, komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk menyampaikan dan menerima ide atau konsep. Komunikasi tersebut dapat berbentuk verbal maupun non verbal. Dalam kenyataan, sebahagian besar komunikasi manusia saat ini didominasi oleh seperangkat alat teknologi. Mulai dari yang sederhana sampai yang tercanggih.

Kebutuhan akan ketersediaan sarana penunjang komunikasi memberikan peluang kepada pengusaha yang bergerak dibidang telekomunikasi untuk berlomba-lomba menciptakan berbagai fitur dan layanan yang mudah, murah, efisien dan efektif bagi masyarakat. Beragam bentuk ditawarkan, mulai alat komunikasi berupa telepon genggam (handphone) sampai dengan jenis kartu yang digunakan.

Dalam dunia perdagangan, produsen dan konsumen adalah dua aspek yang saling bergantung satu dan lainnya, masing-masing pihak akan saling menguntungkan. kedudukan kedua belah pihak sejajar dalam relasi hukum. Konsumen sebagai user menentukan kualitas produsen, sementara produsen memandang user sebagai raja, raja dalam arti dipenuhi semua kebutuhannya (Zachman, 2020).

Pada dasarnya setiap interaksi sosial individu dalam masyarakat mensyaratkan kesepakatan. Kesepakatan yang lahir dari suatu perjanjian langsung ataupun perjanjian tidak langsung. Seringkali tanpa kita sadari keseharian kita dipenuhi dengan perjanjian/kesepakatan (Adi, 2014). Misalnya, saat kita membeli minyak goreng di pasar. tidak pernah antara penjual dan pembeli melakukan perjanjian sebelumnya atau melakukan perjanjian dalam jual beli tersebut secara terang-terangan, pembeli langsung membayar sesuai dengan harga yang telah dilabelkan pada barang dagangan. dengan pembeli membayar sesuai dengan harga tersebut maka telah terjadi kesepakatan harga antara penjual dan pembeli. Praktek yang demikian sering disebut dengan istilah perjanjian tidak langsung (Yunus, 2017).

Pada perjanjian tidak langsung ada pihak yang telah menentukan terlebih dahulu hal-hal yang akan diperjanjikan tanpa melibatkan pihak lain. Pihak kedua hanya perlu memberikan persetujuan jika dia mau, kalau tidak mau berarti transaksi tersebut tidak terjadi (Adha, 2011). Dalam beberapa model perusahaan (Abbas, Salle & Djanggih, 2019), terlihat seperti itu. Misalnya, pinjam meminjam di Bank, perusahaan pembiayaan, perusahaan jasa telekomunikasi, dll. Pada perjanjian tidak langsung, terlihat bahwa kedudukan *owner* setingkat lebih tinggi dari *User*.

Hukum perjanjian diatur dalam KUHPPerdata, sedikitnya Ada lima asas yang perlu diperhatikan dalam melakukan perjanjian, yaitu asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), asas konsensualisme (*concensualism*), asas kepastian hukum (*pacta sunt servanda*), asas itikad baik (*good faith*), asas kepribadian (*personality*.) (Jamilah, 2012).

Di zaman milenial seperti sekarang ini, manusia menjalani kehidupannya seolah tanpa batas, tanpa batas dalam dunia maya. Sebagian besar interaksi manusia memanfaatkan kecanggihan teknologi (Munir, 2019). Yang jauh jadi dekat yang dekat malah jarang bertemu, justru bertemunya di dunia maya. Kebutuhan manusia akan akses telekomunikasi semakin meningkat dan tidak dapat dihindari. Kebutuhan inilah yang menjadi peluang terbesar maju pesatnya industri pelayanan jasa dibidang telekomunikasi (Kurnianingrum,2016).

Beberapa perusahaan yang bergerak dibidang jasa Telekomunikasi seperti PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), Indosat menawarkan berbagai jasa produk dan/atau jasa Telkomsel baik berupa jasa (dalam bentuk voice, SMS maupun data), konten, fitur, media-media sosial dengan akun Telkomsel, dan produk-produk Telkomsel yang di akses melalui website maupun media internet lain serta jaringan telekomunikasi yang dimiliki Telkomsel (“Layanan”) memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi atau berinteraksi di dunia maya. Dalam tulisan ini, penulis menyoroti tentang salah satu jasa yang ditawarkan kepada konsumen dalam bentuk paket. Paket tersebut dinamakan dengan paket Halo Kick. Konsumen baik yang telah menggunakan kartu dalam waktu yang lama atau menggunakan kartu yang baru, rata-rata ditawarkan menggunakan layanan ini, dengan berbagai kemudahan diantaranya, prioritas pada sinyal yang dipancarkan, bonus pulsa data, bonus Telpon dan bonus SMS. Fakta dilapangan menunjukkan konsumen yang merasa “kecewa” terhadap layanan paket Halo Kick dan memilih untuk tidak melanjutkan Layanan Paket Halo Kick. Selain itu, sebagaimana tertera dalam label kartu perdana pihak Telkomsel memiliki untuk penuh untuk melakukan perubahan layanan dan sekaligus pihak Telkomsel dibebaskan dari segala tuntutan akibat perubahan layanan tersebut. Akibat dari klausul ini konsumen memilih protes melalui aksi “tidak membayar tagihan”.

## **METODE PENELITIAN**

Soerjono Soekanto berpendapat bahwa tipologi penelitian hukum dapat dibagi ke dalam penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Menurut Soerjono Soekanto (Soekanto & Mamudji, 1990), penelitian hukum normatif atau yuridis normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Sedangkan Peter Mahmud Marzuki (2010), mendefinisikan penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.

Menurut Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, (2010) penelitian hukum sosiologis atau empiris, yang mencakup penelitian terhadap identifikasi hukum dan penelitian terhadap efektifitas hukum. Bahan hukum-bahan hukum atau data-data tersebut kemudian disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang di ketengahkan.

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah pendekatan pendekatan undang-undang (*statute approach*). Pendekatan ini dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi.. Penelitian ini menggunakan metode

penelitian kualitatif. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisa melalui pendekatan kualitatif yaitu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis dari apa yang diperoleh secara tertulis, agar data-data itu dapat diteliti dan dipelajari untuk menganalisis obyek penelitian yang utuh secara mendalam dan komprehensif, sehingga pada akhirnya dapat mengerti serta memahami aspek-aspek yang menjadi obyek penelitian.

## PEMBAHASAN

### A. Bentuk perlindungan hukum konsumen pada perjanjian baku (Standart Contract) PT Telkomsel Terhadap Penggunaan Kartu Pasca Bayar (Halo Kick)

#### 1. Tentang Perjanjian Baku (*standart Contract*)

Teori perlindungan hukum Salmond mengatakan bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. siapa yang dapat memberikan perlindungan hukum, tentunya adalah pemerintah melalui peraturan perundang-undangan. Segala kepentingan produsen dan konsumen diatur didalamnya. Perlindungan hukum mutlak diberikan kepada produsen dan konsumen. Perlindungan hukum memberikan jaminan keamanan, ketenangan bagi para pelaku usaha dan konsumen. Sebagai konsumen, dalam transaksi usaha maupun jasa memiliki andil yang tidak sama, tergantung pada ruang dan waktu. Posisi tawar dan nilai konsumen menentukan kedudukannya dalam perjanjian. Dalam hukum perjanjian kedudukan para pihak “setara”, namun seringkali pada transaksi tertentu dimasyarakat perjanjian tersebut dibuat terlebih dahulu oleh satu pihak, dan pihak lainnya hanya tinggal menyetujuinya. Hal ini lazim dikenal dengan perjanjian baku.

Perjanjian baku yang diistilahkan dengan Klausula Baku disebut juga: “Klausula *Eksonerasi*”. Dimana dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausa baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klasula baku ini banyak digunakan dalam setiap perjanjian yang bersifat sepihak, dan dalam bahasa umum sering disebut sebagai: “*disclamer*”, yang bertujuan untuk melindungi pihak yang memberikan suatu jasa tertentu. Seperti jasa penjualan pada supermarket/mall, bank, jasa angkutan (kereta api, pesawat terbang, kapal laut), jasa delivery dan lain sebagainya. Beberapa contoh klausula baku;

- a. Formulir pembayaran tagihan bank dalam salah satu syarat yang harus dipenuhi atau disetujui oleh nasabahnya menyatakan bahwa “Bank tidak bertanggungjawab atas kelalaian atau kealpaan, tindakan atau keteledoran dari bank sendiri atau pegawainya atau koresponden dari bank sendiri atau pegawainya atau koresponden, sub agen lainnya atau pegawai mereka”
- b. Kuitansi atau faktur pembelian barang yang menyatakan; ““*Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan*”

- c. Kuitansi atau / faktur pembelian barang; “Barang tidak diambil dalam waktu 2 minggu dalam nota penjualan kami batalkan”

Ketentuan standar baku yang dicantumkan dalam setiap layanan yang digunakan oleh PT. Telkomsel sebagaimana tercantum dalam syarat dan ketentuan pada website resmi telkomsel yaitu;

Selamat datang di situs resmi milik PT. Telekomunikasi Selular (“Telkomsel”). Halaman ini berisi syarat dan ketentuan bagi seluruh pelanggan Telkomsel yang menggunakan produk dan/atau jasa Telkomsel baik berupa jasa (dalam bentuk voice, SMS maupun data), konten, fitur, media-media sosial dengan akun Telkomsel, dan produk-produk Telkomsel yang di akses melalui website maupun media internet lain serta jaringan telekomunikasi yang dimiliki Telkomsel (“Layanan”). Dengan menggunakan produk dan/atau jasa Telkomsel dan mengakses halaman ini, berarti melahirkan perjanjian antara Anda dan Telkomsel. Anda dianggap telah memahami dan menyatakan setuju untuk terikat pada ketentuan yang berlaku. Telkomsel menghimbau agar Anda membaca Syarat dan Ketentuan ini dengan seksama, Telkomsel berhak sewaktu-waktu mengubah Syarat dan Ketentuan ini, oleh karena itu Anda dihimbau untuk mengakses secara berkala untuk mengetahui perubahannya (apabila ada).

Kalimat yang ditulis tebal, merupakan suatu klausul adanya perjanjian sepihak. Pengguna dianggap menyetujui segala ketentuan pada saat menggunakan jasa layanan tersebut.

## **2. Ketentuan Klausula Baku menurut UU Perlindungan Konsumen**

Bab V Ketentuan Pencantuman klausula Baku pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen menetapkan dalam ayat (1) pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku Usaha;
- b. Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan /atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa kepada konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

Terhadap larangan-larangan sebagaimana tercantum dalam undang-undang diatas dapat dilihat, apakah dalam menjalankan jasa layanannya pihak telkomsel patuh terhadap ketentuan tersebut? Berikut akan disajikan syarat dan ketentuan layanan jasa telkomsel. Dengan menggunakan Kartu Perdana Telkomsel, Pelanggan menyatakan tunduk dan

terikat pada Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini termasuk perubahannya (apabila ada) yang ditetapkan oleh Telkomsel.

### 3. Pembaharuan Layanan

Dalam menjalankan Layanan-nya Telkomsel berhak sewaktu-waktu untuk memperbaharui layanan, dengan pertimbangan seperti namun tidak terbatas pada:

1. Ditetapkan oleh pihak yang berwenang
2. Layanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi terkini
3. Layanan sudah tidak digunakan lagi dan Layanan akan alihkan dengan Layanan yang sejenis;
4. Pertimbangan-pertimbangan lain yang dianggap patut dan pantas oleh Telkomsel

*Pada poin ini terlihat bahwa ada pasal yang disimpangi oleh pihak telkomsel yaitu pada pasal 18 ayat (1) huruf g, yaitu Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Apalagi ditambah dengan ketentuan membebaskan Telkomsel dari segala tuntutan dan tanggung jawab hukum yang timbul dari kebijakan sebagaimana dimaksud. Point ini yang sejalan dengan larangan pada pasal 18 ayat (1) huruf a, yaitu Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku Usaha.*

*Berikut akan disajikan pada tabel berikut ini*

No	UU Nomor 8 Tahun 1999 Perjanjian baku PT. Telkomsel tentang perlindungan (syarat dan ketentuan layanan) konsumen
	<i>Pasal 18 memuat tentang larangan-larangan kepada pelaku Usaha.</i>
1.	<i>Pasal 18 ayat (1) huruf a; pelaku usaha dilarang ; “menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”</i> Dengan dilakukannya pembaharuan terhadap suatu Layanan, Pelanggan setuju untuk membebaskan Telkomsel dari segala tuntutan dan tanggung jawab hukum yang timbul dari kebijakan sebagaimana dimaksud.
2.	<i>Pasal 18 ayat (1) huruf g pelaku usaha dilarang ; “Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya</i> Dengan menggunakan Kartu Perdana Telkomsel, Pelanggan menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini termasuk perubahannya (apabila ada) yang ditetapkan oleh Telkomsel.

Dalam merumuskan standart baku perjanjian, hendaknya pelaku usaha memperhatikan ketentuan undang-undang yang mengatur. Meskipun standar baku lebih menguntungkan pelaku usaha, namun tidak mesti membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum. Hal ini dapat memberikan ketidakadilan, konsumen yang merasa dirugikan akibat keputusan sepihak tidak dapat memperoleh hak-haknya. Ini pula yang kemudian membuat pelaku usaha seenaknya, bertindak sewenang-wenang.

Selain itu pula ada larangan lainnya, yakni (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. (3) setiap klausula yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. (4) pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Terhadap ketentuan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang hendaknya disesuaikan. Pihak telkomsel telah menyimpangi 2 ketentuan yang dilarang.

#### **4. Hak-hak Konsumen Menurut Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Hak dan kewajiban Konsumen termuat dalam Bab III, pasal 4 tentang hak Konsumen meliputi;

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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;
- 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 mendapat 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

Terkait dengan hak-hak konsumen yang didapatkan dari standart baku yang diberikan oleh pihak PT. Telkomsel adalah; “Dalam melayani pelanggan, Telkomsel berkewajiban untuk menjaga kualitas layanan dari perilaku-perilaku yang dapat membahayakan kualitas jaringan dan kenyamanan pelanggan.

Tidak dijelaskan secara kongkrit hal-hal apa saja yang menjadi hak-hak dari konsumen yang merupakan kewajiban dari PT. Telkomsel. Bahkan dalam narasi selanjutnya disebutkan bahwa;

Sehubungan dengan itu maka;

- Telkomsel berhak untuk membatasi dan melakukan pemblokiran layanan baik dalam bentuk voice, SMS maupun data terhadap pengguna yang diketahui menggunakan layanan Telkomsel dengan indikasi itikad tidak baik; seperti namun tidak terbatas pada penggunaan layanan diluar batas kewajaran normal baik menggunakan atau tanpa menggunakan alat bantu maupun penyalahgunaan layanan Telkomsel yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Telkomsel tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan Kartu Produk Telkomsel oleh pihak lain, atau atas isi dan komunikasi yang dikirim melalui jaringan telekomunikasi Telkomsel.

Selain itu dalam pembaharuan layanan PT. Telkomsel menyatakan sebagai berikut;

Dalam menjalankan Layanan-nya Telkomsel berhak sewaktu-waktu untuk memperbaharui layanan, dengan pertimbangan seperti namun tidak terbatas pada:

1. Ditetapkan oleh pihak yang berwenang;
2. Layanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi terkini;
3. Layanan sudah tidak digunakan lagi dan Layanan akan alihkan dengan Layanan yang sejenis; dan
4. Pertimbangan-pertimbangan lain yang dianggap patut dan pantas oleh Telkomsel.
5. Dengan dilakukannya pembaharuan terhadap suatu Layanan, Pelanggan setuju untuk membebaskan Telkomsel dari segala tuntutan dan tanggung jawab hukum yang timbul dari kebijakan sebagaimana dimaksud

## **B. Upaya hukum konsumen Konsumen tindakan sepihak yang dilakukan oleh pihak Telkomsel**

Setiap produk atau jasa yang ditawarkan memiliki keuntungan dan kerugian. Salah satu produk dari Telkomsel adalah kartu Halo kick. KartuHalo memang merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh Telkomsel kepada konsumen kelas menengah ke atas. Bukan hanya dari paket-paket yang ditawarkan saja, kita bahkan bisa melihat dari cara Telkomsel “mengiklankan” produk ini. Ambil contoh produk Halo.Kick! yang saat ini merupakan andalan Telkomsel. Jika anda masuk ke situs telkomsel dan melihat produk ini, anda akan diperlihatkan wajah tampan Joe Taslim yang tampil elegan dengan setelah jas dengan mobil mewah di belakangnya. Sebelum sampai di poin utama tentang tagihan kartu Halo, tentu anda harus mengetahui keuntungan maupun kerugian menggunakan kartu ini.

Keuntungan pertama dan yang merupakan adalah tentang tagihan kartu Halo. Mengapa tagihan menjadi keuntungan? Dengan menggunakan sistem tagihan di setiap bulan penggunaan kartu perdana, tentu anda tidak akan kerepotan setiap kali harus menggunakan telepon. Namun, sesuai dengan pengalaman pribadi penulis, tagihan kartu halo tidak sama setiap bulan, meskipun menggunakan limit yang sama. Hal ini sering menimbulkan pertanyaan bagi konsumen. Cenderung tagihan setiap bulan naik. bahkan belum habis waktunya, paketnya sudah habis, dan tidak bisa di isi menggunakan pulsa normal.

Terkait dengan perlindungan yang didapatkan oleh konsumen, sebagaimana ketentuan pasal 4 huruf d dan e undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang masing-masing (d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (e) bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan

dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pertanyaannya kemudian adalah kemana dan bagaimana caranya.

Untuk mendapatkan perlindungan konsumen, dalam undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional bab VIII. Badan ini berfungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Pada pasal 34 ayat f menyebutkan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha. Disamping itu, melalui undang-undang ini juga diatur tentang Lembaga perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, yang berfungsi;

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
3. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumem;
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen;

Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, dapat dilakukan melalui litigasi dan non litigasi. Pasal 46 ayat (1) gugatan atas pelanggaran usaha dapat dilakukan oleh;

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau yang dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

Ayat (2) menyebutkan gugatan yang diajukan oleh kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum. Adapaun penyelesaian sengketa diluar pengadilan sangat dimungkinkan. Pada bagian kedua pasal 47 di undang-undang ini juga menyebutkan “penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali dan tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan (non litigasi) Di undang-undang ini mengatur tentang Badan Penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II. Pada pasal 52 tentang tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi ;

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

- 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 setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- 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;
- 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 dipihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini;

Dalam melaksanakan tugas penyelesaian sengketa, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis yang berjumlah sedikitnya 3 orang. Adapun sifat putusan dari majelis adalah final dan mengikat. Final dimaksud adalah putusan tersebut tidak ada pihak lain yang dimintakan persetujuan, mengikat artinya, putusan tersebut mengikat pada pihak-pihak bersengketa. Badan penyelesaian sengketa wajib mengelurakan keputusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima (pasal 55).

Untuk pelaku usaha wajib melaksanakan putusan badan penyelesaian sengketa paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa (pasal 56). Para pihak yang mengajukan keberatan pada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut (pasal 56 ayat 2), pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.

Pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana dengan pelaku usaha yang tidak melaksanakan putusan badan penyelesaian sengketa dalam waktu yang ditentukan dan tidak pula mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Untuk menjawabnya pasal 56 ayat (4) menyatakan apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyelidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyelidikan.

Upaya bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan dan kepastian hukum terkait penggunaan jasa PT. Telkomsel khusus pada pelanggan kartu Halo Kick dapat mengajukan ke Badan Penyelesaian sengketa yang ada di Kabupaten/ Kota.

Sanksi yang didapatkan oleh pelaku usaha ada dua jenis, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Pasal 60 menyebutkan ;

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 25, dan pasal 26
- (2) sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah)
- (3) tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Untuk penuntutan pidana dapat dilakukan kepada pelaku usaha dan pengurusnya (pasal 61). Pasal 62 menyatakan bahwa ;

- (1) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan pasal 18 dipidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah)
- (2) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 15, pasal 16 dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidanadenda paling banyak Rp. 500.000.000,-
- (3) terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

## KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap pekerja dimaksudkan untuk menjamin hak-hak dasar dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja beserta keluarganya, beberapa aspek perlindungan pekerja, beberapa aspek perlindungan ketenagakerjaan antara lain adalah : (1) Keselamatan dan Kesehatan Kerja; dan (2) Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Perlindungan pekerja tersebut hanya dapat tercapai jika adanya peran serta Negara secara aktif dalam menjaga stabilitas iklim industrialisasi dengan perlindungan terhadap pekerja, atau dengan kata lain ditengah gesekan perubahan zaman dan menggeliatnya pertumbuhan ekonomi maka peran serta Negara merupakan keniscayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, I., Salle, S., & Djanggih, H. (2019). Corporate Responsibility Towards Employees Welfare. *Yuridika*, 34(1), 37-53.
- Adha, L. H. (2011). Kontrak build operate transfer sebagai perjanjian kebijakan pemerintah dengan pihak swasta. *Jurnal Dinamika Hukum*, 11(3), 548-558.
- Adi, D. S. (2014). Intercultural reception pada pelaku bisnis antar etnik pedagang di lingkungan pasar tradisional. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 1-19.
- Hanafiah, M. (2010). Dimensi Teologi Pendidikan Islam Dalam Al-Qur'an. *Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin*, 12(1), 1-26.
- Jamilah, L. (2012). Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku. *Syiar Hukum*, 14(1), 26-36.
- Kurnianingrum, T. P. (2016). 2 *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, 3(1), 59-76.

- Marzuki, P. M. (2010). *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mukti Fajar, N. D., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Pustaka Pelajar.
- Munir, M. (2019). Membingkai Kepribadian Ulul Albab Generasi Milenial. *TaLimuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 45-59.
- Salim, H. S. (2001). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Cet. 1.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.
- Yunus, A. (2017). Aspek Keadilan Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan. *Maleo Law Journal*, 1(1), 106-118.
- Zachman, N. (2020). Rumah Susun Komersial yang Komprehensif dengan Prinsip Pengelolaan yang Ideal yang Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Dan Penghuni Satuan Rumah Susun. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 12(1), 137-157