

**PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU
SECARA SEPIHAK OLEH *PROVIDER***

SKRIPSI



Disusun Oleh:

YUDHISTA BIMBA SETIA

No. Mahasiswa: 20410252

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

**PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU
SECARA SEPIHAK OLEH *PROVIDER***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**



Disusun Oleh:

YUDHISTA BIMBA SETIA

No. Mahasiswa: 20410252

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN



PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU SECARA SEPIHAK OLEH PROVIDER

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 23 April 2024



Yogyakarta, 21 Maret 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


Umar Harris Sanjaya, Dr., S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU SECARA SEPIHAK OLEH PROVIDER

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 23 April 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Umar Haris Sanjaya, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Indah Parmitasari, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah/Tugas Akhir Mahasiswa

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : YUDHISTA BIMBA SETIA

NIM : 20410252

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi yang berjudul:

**PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU
SECARA SEPIHAK OLEH *PROVIDER***

Karya tulis ilmiah berupa skripsi ini telah diajukan dan dipertahankan kepada Tim Penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah berupa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil) bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan penjiplakan karya ilmiah (plagiat);
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

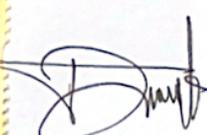
Selanjutnya berkaitan dengan hal tersebut di atas (terutama pernyataan pada butir nomor 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, didepan 'majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang tinjau oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 18 Maret 2024

Pembuat Pernyataan,




Yudhista Bimba Setia

NIM 20410252

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Yudhista Bimba Setia
2. Tempat Lahir : Kulon Progo
3. Tanggal Lahir : 05 Mei 2000
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : O
6. Alamat : Kledekan Lor, RT 012 / RW 005, Desa Jangkaran, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55654.
7. Identitas Orang Tua/Wali
 - a. Nama Ayah : Nur Ahmat
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 - b. Nama Ibu : Rini Widyaningsih
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 - c. Nama Wali : Suherman
Pekerjaan Wali : Wiraswasta
8. Alamat Orang Tua/Wali : Kledekan Lor, RT 012 / RW 005, Desa Jangkaran, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55654.
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Negeri Jangkaran
 - b. SMP : SMP Negeri 2 Temon
 - c. SMK : SMK Maarif 1 Wates
8. Organisasi :
 - a. Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia sebagai Staaf Fungsionaris Depatemen Media Komunikasi Informasi Kreatif periode Juli 2021- September 2022;

- b. Komunitas Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia sebagai Anggota Magang periode Februari 2021-Februari 2022;
 - c. Komunitas Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia sebagai Kepala Divisi Pemberdayaan Mahasiswa periode April 2022-Februari 2023.
9. Pengalaman :
- a. Panitia Acara Sekolah Politik dan Advokasi Nasional Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (September-Desember 2021);
 - b. Magang di Kejaksaan Negeri Yogyakarta (Oktober-Desember 2023).
10. Hobi : Membaca Buku, Nonton Film, Jalan-Jalan.

Yogyakarta, 18 Maret 2024

Yang Bersangkutan,

Yudhista Bimba Setia

NIM 20410252

HALAMAN MOTTO



**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”**

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini, Saya persembahkan kepada:

Diriku, Yudhista Bimba Setia.

***Alhamdulillah*, perjalanan menempuh ilmu di Fakultas Hukum Universitas**

Islam Indonesia untuk mendapatkan gelar sarjana telah selesai.

Terima kasih teruntuk diriku sendiri yang telah berjuang, berproses, dan

bertahan melawan segala tantangan sejauh ini.

Skripsi sederhana ini, Saya persembahkan juga kepada:

Bangsa dan Negara Indonesia

Alamamaterku, Universitas Islam Indonesia

Setiap orang yang membaca tulisan ini.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena atas Rahmat dan Nikmat-Nya, sehingga Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri dan tauladan serta pemberi petunjuk jalan kebaikan dan kebenaran serta yang kita nantikan syafaatnya.

Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU SECARA SEPIHAK OLEH PROVIDER”** disusun oleh Penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (starata-1) di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Harapannya skripsi ini dapat membantu pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya. Hasil penulisan karya ilmiah skripsi ini Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan karena kurangnya pengalaman dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karena itu, Penulis dengan rendah hati dan lapang dada akan menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar Penulis dapat mengembangkan dan menambah pengetahuan diri dalam proses belajar Penulis kedepannya.

Selama proses penulisan dan penyusunan hingga selesainya skripsi ini, tidak lepas dari dukungan, motivasi, dan insiprasi berbagai pihak yang diberikan kepada Penulis. Maka dari itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Nikmat-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua Penulis yaitu Ayah dan Mama Rini Widyaningsih yang telah memberikan dukungan dalam belajar dan mencari ilmu, memberikan pengorbanan, ketulusan kasih sayang yang tidak henti-hentinya kepada Penulis, sehingga dapat menumbuhkan semangat Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Adikku tersayang Zoey (Chiao Tang) yang telah memberikan dukungan, memberikan keceriaan, dan memberikan kasih sayang kepada Penulis.
4. Kakek Suherman dan Eyang Putri Suwarti yang telah menjadi orang tua kedua kepada Penulis sedari kecil sampai saat ini dan terus memberikan dukungan, kasih sayang yang tiada hentinya kepada Penulis.
5. Bapak Dr. Umar Haris Sanjaya, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu bimbingan, memberikan arahan, memberikan dukungan, serta memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis. Menjadi mahasiswa bimbingan beliau merupakan kesempatan terbaik bagi penulis, karena atas kritik dan saran beliau sejak awal bimbingan sangatlah berpengaruh terhadap setiap proses tahapan skripsi penulis sehingga dapat terselesaikan.

6. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis sehingga mulai dari tahap proposal sampai dengan pendadaran, penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis.
7. Ibu Indah Parmitasari, S.H., M.H., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis sehingga mulai dari tahap proposal sampai dengan pendadaran, penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan nilai-nilai ajaran moral etika yang bermanfaat kepada penulis selama proses menuntut ilmu, sebagai bekal masa yang akan mendatang penulis.
9. Sahabatku Septia Tri Ananda dan Naufal Daffa Fahrudin yang telah memberikan dukungan, memberikan bantuan secara langsung atau tidak langsung dan saling memberikan dukungann sehingga selesainya skripsi ini.
10. Teman satu bimbingan Bapak Dr. Umar Haris Sanjaya, S.H., M.H., yaitu Futum Khafidzah Azzahro Susanto dan Sinta Pertiwi sebagai teman berdiskusi, bertukar pikiran, dan sudah saling memberikan dukungan.
11. Sahabat seperjuangan belajar, Ahmad Taufan Al Fattah, Saphira Evani Rachmasari, Desy Fitria Anggraeni, Shafa Ataina Aurellia, Muh. Zulfikar Ali Akbar Alhakim.
12. Kepada teman-temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu selama dibangku perkuliahan yang telah berproses bersama, belajar

bersama, berdiskusi bersama, serta banyak hal lainnya yang telah dilalui selama belajar menuntut ilmu. Semoga ilmu yang kita dapatkan bermanfaat untuk diri kita sendiri, orang lain lain, ataupun kehidupan disekeliling kita.

13. Kepada berbagai pihak baik secara langsung atau secara tidak telah memberikan kontribusi atas pemikiran, penjelasan, serta dukungannya kepada Penulis.

Sekian yang dapat Penulis sampaikan, semoga apa yang telah Penulis selesaikan dan Penulis dapatkan dapat bermanfaat bagi kehidupan khayalak yang berkesempatan membaca skripsi ini. *Aamiin*.

Terima kasih,

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Maret 2024

Penulis,

Yudhista Bimba Setia

NIM 20410252

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir Pra Pendadaran	iii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir	iv
Lembar Surat Pernyataan Orisinalitas	v
Lembar <i>Curriculum Vitae</i>	viii
Halaman Motto	x
Halaman Persembahan	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xvi
Abstrak	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Orisinalitas Penelitian	11
E. Tinjauan Pustaka	13
1. Perlindungan Konsumen	13
2. <i>Provider</i> dan Produk <i>Provider</i>	15
3. Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	16
4. Perpanjangan Otomatis	18
F. Metode Penelitian	19
1. Jenis Penelitian	19
2. Pendekatan Penelitian	19
3. Objek Penelitian	19
4. Subjek Penelitian	20
5. Sumber Data Penelitian	20

6.	Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	21
7.	Teknik Analisa Bahan Hukum	22
G.	Kerangka Skripsi	22
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN		
TERHADAP PROVIDER DAN PRODUK PROVIDER		
BERDASARKAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG		
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN		
KONSUMEN MENGENAI PERPANJANGAN OTOMATIS		
		24
A.	Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	24
B.	Tinjauan Umum <i>Provider</i> dan Produk <i>Provider</i>	32
C.	Tinjauan Umum Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang	
	Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	35
D.	Tinjauan Umum Perpanjangan Otomatis	39
E.	Tinjauan Umum Perpanjangan Otomatis Menurut Islam	43
BAB III ANALISIS PENERAPAN ANALISIS PENERAPAN PASAL		
8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999		
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP		
PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU		
SECARA SEPIHAK OLEH PROVIDER		
		49
A.	Praktik penerapan perpanjangan otomatis paket internet	
	Tertentu Secara Sepihak Oleh <i>Provider</i> Berdasarkan Hasil	
	Angket	49
B.	Penerapan Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang Nomor 8	
	Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada	
	Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak	
	Oleh <i>Provider</i> Tri (3) dan Indosat	55
C.	Pelanggaran Hukum Dalam Perpanjangan Otomatis Paket	
	Internet Tertentu Secara Sepihak Oleh <i>Provider</i>	71
BAB IV PENUTUP		
		80
A.	Kesimpulan	80
B.	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	92
DAFTAR TABEL	
01 Hasil Pra Riset Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Terdaftar Otomatis Paket Internet Tertentu	8
02 Orisinalitas Penelitian	11
03 Hasil Angket Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Terdaftar Otomatis Paket Internet Tertentu Terhadap <i>Provider</i> Tri (3) Dan Indosat	52
04 Rincian Produk, Tata Cara Syarat dan Ketentuan Paket Kuota Internet Perpanjangan Otomatis <i>Provider</i> Tri (3) dan Indosat	63

ABSTRAK

Penulisan ini mengkaji penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider*, dimana konsumen mengalami kerugian akibat tidak dapat melakukan syarat dan ketentuan yang termuat dalam janji yang dinyatakan pada etiket keterangan produk. Metode penelitian ini yaitu yuridis-empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan kasus dan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan data primer angket, data sekunder bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum dengan metode penelitian studi pustaka. Teknik analisa bahan hukum menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa maka pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat tidak menerapkan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terkait unsur etiket keterangan yang diatur pada Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, akibat syarat dan ketentuan yang termuat dalam produk tidak dapat dilakukan konsumen untuk memberhentikan perpanjangan otomatis. Perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* Tri (3) dan Indosat merupakan pelanggaran hukum dikarenakan perpanjangan tersebut tidak atas persetujuan konsumen dan bertentangan dengan hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha, sehingga pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Kata Kunci: Etiket, Perlindungan Konsumen, Perpanjangan Otomatis, Provider, Sepihak.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan komunikasi pada saat ini telah memasuki era Revolusi Industri yang ke 4.0 dengan ditandainya kemajuan di bidang alat komunikasi, seperti telepon seluler yang secara luas digunakan manusia diseluruh dunia.¹ Telepon seluler adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang memiliki kemampuan dasar dengan telepon *fixed line* konvensional, tetapi dapat dibawa kemana saja dan tidak perlu sambungan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (*nirkabel/wireless*).² Dalam perkembangannya telepon seluler saat ini tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi saja, akan tetapi juga digunakan sebagai alat untuk mencari informasi, media hiburan, dan sarana pembantu dalam kehidupan sehari-hari yang simpel dan fleksibel.³ Sehingga telepon seluler saat ini sudah banyak dimiliki oleh setiap kalangan masyarakat pada umumnya dan sudah menjadi penunjang kebutuhan sehari-hari.

Penggunaan telepon seluler dapat bekerja secara maksimal apabila didukung dengan adanya jaringan sinyal internet yang disediakan oleh pihak *provider* melalui kartu perdana telepon atau *Subscriber Identity Module Card*

¹ Sri Rahayu Wilujeng, Sukarni Suryaningsih, "Cara Bijak Pemanfaatan Teknologi di Era Digital", *Jurnal Harmoni*, Edisi Vol. 6 No. 1, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro, 2022, hlm. 51.

² Widi Megayanti, Nicky Rosadi, "Pengaruh Kepemilikan Handphone Terhadap Uang Saku Peserta Didik Untuk Pembelian Pulsa Paket Internet Di SMK Yamas Jakarta", *Jurnal Research and Development Journal of Education*, Edisi Vol. 5 No. 1, Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Indraprasta PGRI, 2018, hlm. 26.

³ *Ibid*, hlm. 51.

(SIM Card) yang berbasis teknologi *Global System for Mobile Communication* (GSM).⁴ Sim card merupakan kartu yang digunakan untuk menggunakan layanan seluler, dapat memberikan jaringan sinyal internet.⁵ Jaringan sinyal internet dapat diartikan sebagai jaringan telekomunikasi yang luas dan mendunia, yaitu menghubungkan pemakaian telekomunikasi dari suatu negara ke negara yang lain yang di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari yang statis hingga yang dinamis dan interaktif.⁶

Pada saat ini pemanfaatan teknologi informasi berkembang pesat seiring kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap internet, dan ditunjang dengan semakin mudahnya izin investasi oleh pemerintah yang secara tidak langsung telah memberikan dorongan membuka bisnis bagi para pelaku usaha dibidang teknologi informasi terkhusus perusahaan dibidang *provider* jasa layanan internet.⁷ Penyedia jasa layanan internet yang ada di Indonesia seperti PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), PT. Hutchison 3 Indonesia (Tri), PT. XL Axiata (XL), PT. Indosat (Indosat), dan PT. Smartfren (Smartfren).⁸ Adanya

⁴ Waode Maratun Shaleha, “Determinan Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Simcard Prabayar Telkomsel Pada Mahasiswa Dan Mahasiswi Di Kota Kendari”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, Edisi Vol. 1 No. 2, Universitas Muhammadiyah Kendari, 2021, hlm. 366.

⁵ Telkomsel, “Transformasi SIM Card Mulai dari Sebesar Kartu Nama sampai Nano” terdapat dalam <https://www.telkomsel.com/about-us/blogs/transformasi-sim-card-mulai-dari-sebesar-kartu-nama-sampai-nano#:~:text=SIM%20Card%20adalah%20Subscriber%20Identity.untuk%20menggunakan%20layanan%20seluler%20GSM>, Diakses terakhir tanggal 31 Oktober 2023.

⁶ Danial Rahman, “Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar dan Informasi” *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Edisi Vol. 1 No. 1, Universitas Muhammadiyah Enrekang, 2021, hlm. 10.

⁷ Fivhi Indah Sari, “Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Internet Bolt dan Bolt Home Yang Dicabut Izinnya Oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2018”, *Jurnal Hukum Adigama*, Edisi Vol. 2 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, 2019.

⁸ Zulham Azhar, Zulkarnain, Edyanus Herman Halim, “Pengaruh Persepsi Nilai Dan Brand Personality Terhadap Loyalitas dan *Brand Switching Gen Milenial* dalam Memilih *Provider*

provider penyedia layanan internet tersebut, pengguna telepon seluler dapat memilih *provider* mana yang akan digunakan dalam telepon selulernya. *Provider* tersebut akan memberikan tawaran-tawaran mengenai produk paket internet yang kemudian penggunaannya dapat memilih sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Hal ini dibuktikan dengan adanya pihak *provider* yang mengeluarkan dan melakukan promosi baik melalui iklan media cetak maupun media elektronik yang mudah untuk jangkau dan dibeli.⁹

Pembelian produk paket internet oleh pengguna telepon seluler sebagai konsumen bisa langsung didapatkan, selama memiliki pulsa yang mana sebagai alat tukar untuk membeli paket internet sesuai yang diinginkan. Pada umumnya paket internet yang ditawarkan oleh *provider* beraneka macam pilihan. Tentunya hal itu dapat membuat konsumen tergiur akan tawaran-tawaran yang diberikan oleh pihak *provider* dimana terkadang konsumen diberikan harga yang sangat murah dengan kuota internet yang dirasa cocok, tanpa mengetahui persyaratan terkait dengan tawaran tersebut secara detail. Pada akhirnya dapat merugikan konsumen itu sendiri, yang mengakibatkan hilangnya pulsa yang dimiliki oleh konsumen secara terus menerus.

Dibalik itu kerugian terhadap konsumen juga dapat terjadi akibat dari pihak *provider* itu sendiri yang secara sepihak langsung mendaftarkan konsumen sebagai pengguna paket internet tertentu yang secara otomatis dari pihak

Telekomunikasi”, *Jurnal Economica*, Edisi Vol. 11 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, 2023, hlm. 147.

⁹ Nurin Fitria Ulfa, I Nyoman Putu Budiarta, Desak Gde Dwi Arini, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Dalam Layanan Penggunaan Paket Internet *Provider*”, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Edisi Vol. 1 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2020, hlm. 50.

provider tanpa sepengetahuan konsumen, kemudian membuat hilang atau berkurangnya begitu saja pulsa yang dimiliki oleh konsumen tanpa informasi yang jelas. Meskipun dalam permasalahan tersebut konsumen sudah berusaha untuk menghentikan paket internet sesuai dengan prosedur yang diberikan dalam janji dinyatakan label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang atau jasa tersebut, namun usaha dari konsumen untuk menghentikan paket internet tersebut hanyalah sia-sia saja. Hal ini karena apa yang termuat dalam syarat dan ketentuan produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tidak bisa dilakukan oleh konsumen sesuai janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan tersebut, sehingga hal ini tetap mengakibatkan konsumen terdaftar secara otomatis dan mengalami kerugian kehilangan pulsa.

Kehilangan pulsa akibat kesengajaan oleh pihak *provider* tentu merupakan suatu kerugian yang dialami oleh konsumen, dan hal tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen). Seperti halnya hak konsumen yang tidak terpenuhi dan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 huruf a menyatakan “kewajiban pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.¹⁰ Pasal 7 huruf b menyatakan “kewajiban pelaku usaha adalah: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta

¹⁰ Pasal 7 huruf a, Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.¹¹ Pasal 7 huruf f yang menyatakan “kewajiban pelaku usaha adalah: memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.¹² Pasal 7 huruf g yang menyatakan “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.¹³

Selain ketentuan kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen, terdapat ketentuan terhadap pelaku usaha mengenai perbuatan yang dilarang yaitu salah satunya termuat dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f yang menyatakan “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.¹⁴ Sebagai konsumen tentunya harus mengetahui secara detail informasi mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Hal ini dikarenakan konsumen memiliki hak untuk mengetahui informasi dari barang atau jasa yang diperdagangkan, sedangkan bagi pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi secara detail terhadap produk yang diperdagangkan tersebut. Namun apabila pelaku usaha tidak melaksanakan ketentuan yang sudah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban atas hal-hal yang merugikan konsumen.

¹¹ *Ibid*, Pasal 7 huruf b.

¹² *Ibid*, Pasal 7 huruf f.

¹³ *Ibid*, Pasal 7 huruf g.

¹⁴ *Ibid*, Pasal 8 ayat (1) huruf f.

Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.¹⁵ Kerugian yang dialami konsumen secara tegas juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (yang selanjutnya disebut dengan UU Telekomunikasi), terhadap Pasal 15 ayat (1) yang menyatakan “atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi”.¹⁶

Diberlakukannya UU Perlindungan Konsumen dan UU Telekomunikasi, tentunya harus menjadi dasar dan acuan bagi para pelaku usaha *provider* untuk memasarkan produk barang atau jasanya yang sesuai dengan ketentuan undang-undang. Selain itu, dengan undang-undang tersebut bagi para pelaku usaha *provider* seharusnya dapat menjadi dorongan pendukung untuk menciptakan kualitas iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran para pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen.¹⁷ Sehingga dapat melahirkan perusahaan yang berintegritas, produk usaha yang maksimal dan tangguh dalam menghadapi persaingan, sekaligus menjamin adanya kepastian

¹⁵ *Ibid*, Pasal 19 ayat (1).

¹⁶ Pasal 15 ayat (1), Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

¹⁷ Nurul Febrianti, “Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha, dan Konsumen”, *Jurnal Borobudur Law Review*, Edisi Vol. 2 No. 2 Fakultas Hukum Universitas Semarang, 2020, hlm. 19.

hukum terhadap perlindungan konsumen sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen.¹⁸

Pada kenyataannya pihak pelaku usaha *provider* tidak secara penuh mengedepankan dan menerapkan ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU Telekomunikasi sesuai dengan tujuan atau cita-cita hukum tersebut. Hal ini dibuktikan dengan data hasil pra riset yang dilakukan oleh penulis yang diambil melalui angket, yang disebarluaskan sejak tanggal 25 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 12 November 2023. Berdasarkan hasil angket yang disebarluaskan tersebut telah terkumpul 10 permasalahan dari konsumen sebagai pengguna *provider* yang mengalami hilang atau berkurangnya pulsa akibat menggunakan paket internet tertentu dan terdaftar secara otomatis terhadap penggunaan paket internet tertentu karena syarat dan ketentuan yang memuat janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, dan iklan atau promosi tidak dapat dilakukan oleh konsumen. Dari 10 konsumen tersebut dapat dilakukan perincian sebagai berikut:

1. 1 (satu) konsumen *provider* “Telkomsel” mengalami terdaftar otomatis secara sepihak setelah mendaftarkan dirinya sebagai pengguna paket internet tertentu, terhadap perpanjangan otomatis tersebut 1 (satu) konsumen tidak menginginkan perpanjangan otomatis;
2. 2 (dua) konsumen *provider* “Tri/3” mengalami terdaftar otomatis secara sepihak setelah mendaftarkan dirinya sebagai pengguna paket internet

¹⁸ *Ibid*, hlm. 91.

tertentu, terhadap perpanjangan otomatis tersebut 2 (dua) konsumen tidak menginginkan perpanjangan otomatis;

3. 4 (empat) konsumen *provider* “Indosat” mengalami terdaftar otomatis secara sepihak setelah mendaftarkan dirinya sebagai pengguna paket internet tertentu, terhadap perpanjangan otomatis tersebut 4 (empat) konsumen tidak menginginkan perpanjangan otomatis;
4. 2 (dua) konsumen *provider* “Axis” mengalami terdaftar otomatis secara sepihak setelah mendaftarkan dirinya sebagai pengguna paket internet tertentu, terhadap perpanjangan otomatis tersebut 2 (dua) konsumen tidak menginginkan perpanjangan otomatis;
5. 1 (satu) konsumen *provider* “XL” mengalami terdaftar otomatis secara sepihak setelah mendaftarkan dirinya sebagai pengguna paket internet tertentu, terhadap perpanjangan otomatis tersebut 1 (satu) konsumen tidak menginginkan perpanjangan otomatis tersebut.

Untuk keterangan lebih rinci dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 01. Hasil Pra Riset Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Terdaftar Otomatis Paket Internet Tertentu

No	Nama	<i>Provider</i> Dan Produk Paket Internet Yang Didaftarkan Secara Sepihak	Keinginan Untuk Perpanjangan Otomatis?
1.	Iqbal	(Telkomsel) Play Plus	Tidak
2.	Ilham Wildhana	(Tri/3) Paket Internet Bulanan	Tidak
3.	Rifki Y	(Tri/3) Paket Internet Combo	Tidak
4.	Sevan Arsana	(Indosat) Paket Internet Freedom U	Tidak
5.	Angkasa	(Indosat)	Tidak

		Paket Internet Super Hemat	
6.	Reva	(Indosat) Paket Internet Bulanan	Tidak
7.	Desti	(Indosat) Paket Internet Mingguan	Tidak
8.	Deandra	(Axis) Paket Internet Mingguan	Tidak
9.	Asyira Putri	(Axis) Paket Internet Dengan Gratis Nelpon Untuk Beberapa Jam	Tidak
10.	Aufa	(XL) Tidak Menyebutkan Paket Internet	Tidak

Terhadap hasil dan kondisi hasil pra riset yang didapatkan oleh penulis dan telah diuraikan berdasarkan penjelasan dan tabel diatas, maka perbuatan para pelaku usaha *provider* jika dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan terdapat kondisi dimana para pelaku usaha *provider* tidak secara baik menerapkan norma yang sudah berlaku dan tidak menjalankan norma perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha. Selain itu pada hasil pra riset tersebut para pelaku usaha *provider* juga melakukan pelanggaran hukum dimana secara sepihak yang langsung terdaftar sebagai pengguna dari paket internet tertentu.

Dari akibat dilakukan oleh para pelaku usaha *provider* yang mengakibatkan kerugian yang dialami konsumen seperti halnya hilangnya pulsa milik konsumen. Hal ini dikarenakan apa yang dilakukan oleh pelaku usaha *provider* tersebut tidak menjalankan ketentuan-ketentuan yang dilarang atau diatur bagi pelaku usaha, sesuai dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen. Sehingga adanya perpanjangan otomatis yang dilakukan oleh pihak oleh *provider* kepada konsumen memiliki potensi melanggar hak yang dimiliki konsumen yang pada akhirnya akan menimbulkan kerugian. Atas kerugian yang dialami oleh

konsumen pelaku usaha provider berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan, sehingga hal tersebut salah satu bentuk perlindungan hukum, dimana konsumen dapat memperoleh kepastian hukum. Maka dari kerugian yang dialami akibat pelaku usaha, konsumen juga berhak untuk mendapatkan hak-hak yang semestinya diperoleh konsumen.¹⁹

Oleh karena itu, berdasarkan hasil pra riset yang ditemukan penulis terhadap konsumen yang dirugikan akibat hilangnya pulsa atas perbuatan yang dilakukan oleh para pelaku usaha *provider*. Maka, Penulis tertarik untuk berfokus mengkaji dan meneliti mengenai **“Penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak Oleh *Provider*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* Tri (3) dan Indosat?
2. Apakah perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum?

¹⁹ Silvonny Kakoe, Masruchin Ruba’l, Adbul Madjid, “Perlindungan Hukum Korban Penipuan Transaksi Jual Beli Online Melalui Ganti Rugi Sebagai Pidana Tambahan”, *Jurnal Legalitas*, Edisi vol. 13 No. 2, Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Brawijaya, 2020, hlm. 120.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* Tri (3) dan Indosat;
2. Untuk mengetahui apakah perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum.

D. Orisinalitas Penelitian

Dalam penelusuran yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian yang sama antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Namun penulis menemukan penelitian yang berkaitan dengan isu penelitian penulis. Untuk mengetahui perbedaan dari penelitian sebelumnya, penulis menguraikan sebagai berikut:

Tabel 02. Orisinalitas Penelitian

No	Nama Penulis	Judul Skripsi
1.	Aulia Adilla	Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017), dengan judul Skripsi “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Kesalahan Pelaku Usaha Pada Layanan Paket Internet PT. INDOSAT”. Penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan konsumen atas kesalahan pelaku usaha PT Indosat yang telah melakukan perbuatan melawan hukum terhadap terpotongnya

		pulsa akibat pembelian kuota paket internet yang sudah terdaftar akan tetapi kuota paket internet belum diterima oleh konsumen.
2.	Astika Prapanca Noviacindy	Fakultas Hukum Universitas Jember (2019), dengan judul Skripsi “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Penggunaan Paket Internet <i>Yellow</i> oleh Indosat Ooredoo yang Mengakibatkan Pulsa dan Paket Data Hilang”. Penelitian tersebut membahas mengenai Perlindungan Hukum Konsumen yang berfokus terhadap Paket Internet <i>Yellow</i> Oleh Indosat Ooredoo yang mengakibatkan pulsa dan paket data hilang.
3.	Muhammad Ilham Kurnia	Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya (2019), dengan judul Skripsi “Tanggung Jawab <i>Provider</i> Telkomsel Terhadap Kasus Paket Talkmania (TM) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian tersebut membahas mengenai tanggung jawab <i>provider</i> Telkomsel terhadap kasus manipulasi dalam program Talkmania yang tetap menarik pulsa pelanggan meski keutaman dalam program tersebut tidak diberikan dan membahas terkait dengan mekanisme ganti kerugian yang timbul atas kasus tersebut antara konsumen dengan pihak <i>provider</i> .
4.	Ozi Nofandi	Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2013), dengan judul Skripsi “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Kartu Prabayar pada PT. XL AXIATA Tbk Pekanbaru Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian tersebut membahas mengenai hak dan kewajiban pengguna jasa kartu Prabayar XL di Pekanbaru. Pelaksanaan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa kartu Prabayar XL di Pekanbaru, dan faktor penghambat perlindungan konsumen bagi pengguna jasa kartu Prabayar XL di Pekanbaru.
5.	Sugiyanto	Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (2012), dengan judul Skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa SMS

		Berlangganan (SMS PREMIUM) Di Kota Yogyakarta (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”. Penelitian tersebut membahas mengenai penggunaan layanan SMS Premium yang masih dikenakan tarif pulsa rata-rata Rp 2000,- per SMS meskipun sudah diberhentikan oleh konsumen.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

E. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda) yang artinya pihak pemakai barang atau jasa.²⁰ Secara harfiah arti kata consumer itu adalah “lawan dari produsen setiap orang yang menggunakan barang”.²¹ Dalam Pasal 1 Angka 1 UU Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²² Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²³

Perlindungan konsumen dalam hal ini merupakan bentuk perlindungan melalui keberpihakan kepada konsumen yang dilatarbelakangi oleh posisi yang tidak seimbang antara konsumen dengan

²⁰ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak Dua, 2014, hlm. 8.

²¹ *Ibid*, hlm. 8.

²² Pasal 1 Angka 1, Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Nurul Febrianti, *Op. Cit*, hlm. 91.

pelaku usaha.²⁴ Konsumen sebagai individu dihadapkan dengan pelaku usaha yang terorganisir dengan baik sehingga memiliki kekuatan modal yang menjamin untuk menjadikan konsumen merasa memiliki kualitas posisi tawar yang lebih rendah.²⁵

Negara sebagai pembuat payung hukum, kebijakan, kajian hingga melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa terdapat keseimbangan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Payung hukum pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Adanya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen tentunya tidak semata-mata dibuat untuk mematikan usaha para pelaku usaha, akan tetapi dengan adanya peraturan tersebut berguna untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran para pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tangguh, sekaligus pula adanya kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen.²⁶

Hukum perlindungan konsumen diperlukan guna membangun kesetaraan hubungan yang terjadi di lapangan antara konsumen dan pelaku usaha.²⁷ Disamping itu juga, dengan diperlukannya hukum perlindungan

²⁴ *Ibid*, hlm. 91.

²⁵ *Ibid*, hlm. 91.

²⁶ Sri Lestari Poernomo, "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Edisi Vol. 19 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, 2019, hlm. 113.

²⁷ Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022, hlm. 9.

konsumen tidak dapat dilepaskan dari watak hukum perlindungan konsumen yang mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, ketika konsumen dalam kedudukannya tidak setara, karena jika kedudukan hukum yang mengatur tersebut terdapat kesetaraan antara konsumen dengan pelaku usaha maka lebih tepat dianggap sebagai hukum konsumen.²⁸

2. *Provider* dan Produk *Provider*

Internet Service Provider (ISP) merupakan perusahaan yang menyediakan layanan jasa internet dan terdiri dari dua skala jaringan baik secara regional maupun kancah internasional yang memberikan para konsumen dapat dengan mudah terkoneksi dengan internet dunia luar secara global.²⁹ Sehingga dengan adanya *provider* sebagai pelaku usaha jasa layanan internet perkembangan teknologi khususnya di bidang *mobile* saat ini dapat begitu pesat, karena hal yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan cepat dan dapat mengerjakan banyak hal sesuai dengan kebutuhan dalam waktu yang singkat.³⁰

Dalam praktiknya *provider* sebagai penyedia layanan internet akan memberikan tawaran-tawaran produk internet. Di Indonesia jasa layanan telekomunikasi mempunyai operator seluler yaitu Telkomsel, Indosat, XL,

²⁸ *Ibid*, hlm. 9.

²⁹ Siti Nurajizah, Nila Alis Ambarwati, Sri Muryani, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Internet Service Provider Terbaik Dengan Metode Analytical Hierarchy Process", *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, Edisi Vol. 6 No. 3, Sistem Informasi Universitas Bina Sarana Informatika, 2020, hlm. 232.

³⁰ Deo Rangga Sada Siregar, Lucky Koryanto, NM Faizah, "Aplikasi Pencarian Hotel di Kota Jakarta Berbasis Android dengan Metode Location Based Service (LBS) Menggunakan Android Studio", *Computer Journal*, Edisi Vol. 1 No. 1, Ilmu Komputer Universitas Tama Jagakarsa, 2023, hlm. 65.

Tri, Smartfren yang didukung dengan banyaknya tawaran paket internet yang tersebar di pasar membuat perusahaan berlomba untuk bersaing dengan menawarkan berbagai macam produk internet untuk merebut pangsa pasar konsumen.³¹

3. Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Memproduksi dan memperdagangkan barang atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha, secara umum sudah banyak diketahui oleh masyarakat. Pelaku usaha yang memiliki izin pasti akan melakukan produksi dan melakukan pemasaran ke berbagai segmen masyarakat sesuai dengan target yang akan dicapai oleh pelaku usaha, dalam menciptakan dan mencapai ekonomi serta pasar. Akan tetapi, dalam menciptakan ekonomi dan pasar perlu adanya peranan hukum dalam konteks ekonomi.³² Peranan hukum tercipta agar tidak adanya pelaku usaha yang mendominasi dan memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk memilih dan menggunakan barang atau jasa terhadap produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Karena antara pelaku usaha dengan konsumen memiliki hubungan timbal balik yang tidak dapat dipisahkan.³³

³¹ Posnita Sihombing, Fenny B.N.L. Tobing, Melinda Malau, "Pengaruh Fitur Produk, Jangkauan Jaringan, Dan Harga, Terhadap Keputusan Pembelian Paket Internet Telkomsel Warga Di Lintong Nihuta", *Fundamental Management Journal*, Edisi Vol. 6 No. 2, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia, 2021, hlm. 102.

³² I Wayan Ariawan, Ni Putu Rai Yuliantini, Si Ngurah Ardhya, "Implementasi Ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pencantuman Labnel Pada Produk Minuman Beralkohol Khas Bali Di Kabupaten Buleleng", *Jurnal Komunitas Yustisia*, Edisi Vol. 4 No. 1, Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha, 2021, hlm. 48.

³³ *Ibid*, hlm. 48.

Pelaku usaha dalam melakukan produksi dan memperdagangkan barang atau jasanya perlu memperhatikan ketentuan-ketentuan perbuatan yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan. UU Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha salah satunya diatur pada Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.³⁴

Terhadap ketentuan tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa wajib memenuhi hak-hak konsumen yang sudah dijanjikan dengan apa yang tertera dalam label, etiket keterangan, dan iklan atau promosi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha wajib menanggung apa yang sudah dijanjikan dan sudah dinyatakan dalam label, etiket keterangan, dan iklan maupun promosi yang tertera dalam suatu produk. Karena apabila terhadap janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, dan iklan atau promosi tersebut tidak dapat dilakukan atau tidak sesuai dengan janji, maka

³⁴ Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban ganti rugi oleh konsumen mengenai apa yang sudah dijanjikan dalam produk tersebut.

4. Perpanjangan Otomatis

Perubahan teknologi yang semakin pesat, perkembangannya mempengaruhi gaya hidup di berbagai bidang dalam hal berkomunikasi untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari.³⁵ Perkembangan tersebut termasuk dalam transaksi jual beli yang sebelumnya hanya bisa dilakukan dengan tatap muka secara langsung dan secara tunai, kini menjadi mudah dengan fleksibel dapat dilakukan melalui internet atau secara daring.³⁶ Fleksibel dalam hal ini adalah bagaimana penjualan memberikan banyak alternatif atau pilihan dalam melakukan transaksi.³⁷

Salah satunya adalah pembelian paket internet yang dapat dibeli dimana saja dan kapan saja, bahkan pembelian paket internet tersebut dapat secara otomatis terbeli apabila paket internet sudah habis. Pembelian paket internet secara otomatis dalam perkembangan teknologi saat ini bukan lagi suatu hal yang baru. Pembelian paket internet otomatis dapat dilakukan oleh pengguna telepon seluler melalui aplikasi yang disediakan oleh pihak *provider*. Namun, adanya fitur perpanjangan otomatis dapat dilakukan

³⁵ Sindy Nova, Nurul Khotimah, Maria Y Aryanti Wahyuningrum, "Rancang Bangun Jaringan Internet Berbasis Nirkabel Di RT 005/ 006 Ciracas Dengan Router Mikrotik Sebagai Acces Point Outdoor", *UG Jurnal*, Edisi Vol. 16 No. 6, Universitas Gunadarma, 2022, hlm. 19.

³⁶ Muhammad Fahrijal Anshori, Dede Nurohman, "Efektivitas Penyedia Internet Desa Untuk Peningkatan Promosi UMKM Di Temenggungan Udanawu Blitar", *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, Edisi Vol. 1 No. 9, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022, hlm. 2246.

³⁷ Santy Permata Sari, "Strategi Meningkatkan Penjualan Di Era Digital", *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, Edisi Vol. 3 No. 3 Universitas Flores, 2020, hlm. 294.

ketika konsumen memiliki pulsa yang dapat digunakan untuk membeli kuota internet yang dikehendakinya sesuai dengan kebutuhan konsumen itu.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu yuridis-empiris atau yang juga dapat dikatakan penelitian lapangan. Dalam hal ini berfokus untuk mengkaji pelaksanaan penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen pada perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* dan untuk mengetahui apakah perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kasus (*case approach*) dan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen pada perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* dan untuk mengetahui apakah perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu mengkaji pelaksanaan penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen pada perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* dan untuk mengetahui apakah

perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan untuk memperoleh data untuk menjawab rumusan masalah yang diteliti oleh penulis, maka penulis melakukan penelitian dengan subjek penelitian berdasarkan:

- a. Angket ditujukan kepada konsumen pengguna layanan jasa *provider* Tri (3) dan Indosat sebagai pengguna paket internet dengan sistem perpanjangan otomatis yang disebarluaskan melalui media sosial Aplikasi Instagram, Aplikasi X, dan Pesan Grup Chat;
- b. Konsumen pemakai paket internet tertentu yang mengalami kerugian akibat perpanjangan otomatis yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *provider*;
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta;

5. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan Data Primer dan Data Sekunder:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang mengalami permasalahan yang akan dibahas. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dengan menyebarkan angket yang berkaitan dengan perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider*.

- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh berdasarkan bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, yang dalam perinciannya sebagai berikut:
- 1) Bahan Hukum Primer, yang meliputi:
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
 - c) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - d) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
 - e) Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi;
 - 2) Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan yang mengikat secara hukum akan tetapi memiliki penjelasan bahan hukum primer yang kaitannya dengan hasil pikiran para pakar atau ahli yang memiliki dan mempelajari bidang tertentu antara lain buku, makalah, jurnal ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini.
 - 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan kamus hukum sebagai bahan pendukung bahan primer dan bahan sekunder.

6. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode:

- a. Penelitian Studi Pustaka (*library research*) yang berdasarkan oleh sumber buku-buku, makalah, jurnal ilmiah, artikel internet, media massa, dan sumber internet serta referensi lainnya yang relevan dengan penelitian ini.
- b. Penelitian lapangan melalui angket untuk memperoleh data dan keterangan untuk tujuan dalam penelitian ini.

7. Teknik Analisa Bahan Hukum

Teknik analisa bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mengolah data yang diperoleh berdasarkan hasil angket. Kemudian dikaitkan dengan bahan-bahan hukum seperti bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dikumpulkan secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

G. Kerangka Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis menjelaskan kerangka penelitian ini sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan yaitu bagian yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, orisinalitas penelitian, metode penelitian, dan kerangka penulisan.

2. BAB II Tinjauan Umum yaitu bagian yang menjelaskan landasan teori tentang Perlindungan Konsumen, *Provider* dan Produk *Provider*, Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen, dan Perpanjangan Otomatis.
3. BAB III Hasil Penelitian Dan Pembahasan yaitu bagian yang menjelaskan terkait analisis penulis dan pembahasan rumusan masalah mengenai penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen pada perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* dan mengenai perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum.
4. BAB IV Penutup yaitu bagian yang memuat kesimpulan terkait bab sebelumnya dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat pada pembaharuan dan penerapan UU Perlindungan Konsumen.

BAB II

TINJAUAN UMUM

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP *PROVIDER* DAN PRODUK

***PROVIDER* BERDASARKAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-**

UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN

KONSUMEN MENGENAI PERPANJANGAN OTOMATIS

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “tempat berlindung” atau “hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi”.³⁸ Sedangkan menurut Inosentius Samsul, konsumen merupakan pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dengan cara lain, misalnya melalui pemberian, hadiah, dan undangan. Sedangkan menurut Darus Badrul Zaman, konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.³⁹ Sehingga terhadap penjabaran tersebut sudah tergambar apa itu yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen.

³⁸ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perlindungan>, diakses pada 11 Desember 2023.

³⁹ Renata Christha Auli, *Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya*, https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c#_ftn4, diakses pada 11 Desember 2023.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka (1) UU Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut pendapat Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang didalamnya memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁴⁰ Maka dari itu, dalam hukum perlindungan konsumen terdapat unsur-unsur di dalamnya dan terbentuk pola hubungan perlindungan konsumen, yaitu unsur konsumen, unsur pelaku usaha, dan unsur barang atau jasa.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴¹ Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian

⁴⁰ Alfina Maharani, dan Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review), *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Edisi Vol. 2 No. 6, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, 2021, hlm. 660.

⁴¹ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mengenai konsumen dan pelaku usaha tersebut terdapat pada Pasal 1 angka 2 dan 3 UU Perlindungan Konsumen.

Timbulnya hukum perlindungan konsumen adalah sebagai akibat dari lemahnya posisi konsumen yang banyak dirugikan dibandingkan dengan para pelaku usaha yang relatif lebih diuntungkan.⁴² Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis para pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁴³ Perlindungan kepada konsumen dalam hal ini dipandang penting, baik secara material maupun formal mengingat semakin pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi bagi produktivitas dan efisiensi para pelaku usaha atas barang atau jasa yang dihasilkan untuk mencapai sebuah target pencapaian yang terkadang tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.⁴⁴ Maka para pelaku usaha dalam rangka untuk mencapai produktivitas dan efisiensi tersebut, baik langsung maupun secara tidak langsung konsumen yang pada akhirnya akan merasakan dampak yang tidak baik atau dalam posisi yang dirugikan.⁴⁵ Sehingga bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen adalah dalam bentuk hukum, karena salah

⁴² Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 82.

⁴³ Muhammad Firdaus, Aggun Lestari, Suryamizon, Edi Haskar, "Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pelayanan Air Bersih Pdam Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso", *Sibatik Journal*, Edisi Vol. 1 No. 11, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2022, hlm. 2463.

⁴⁴ Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 5.

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 5.

satu dari sifat sekaligus tujuan hukum yaitu memberikan sebuah perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat.⁴⁶

Selain itu hukum perlindungan konsumen dibuat oleh pemerintah digunakan sebagai alat untuk mengontrol para pelaku usaha dalam hal yang menghasilkan barang atau jasa terhadap konsumen. Sehingga konsumen dapat menerima haknya sesuai dengan apa yang semestinya didapatkan. Namun dalam hal ini, pemerintah memerlukan sebuah wadah atau tempat dalam pelaksanaan sarana pelindung hukum.⁴⁷ Sarana perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon terdiri dari dua macam yaitu:⁴⁸

1. Sarana perlindungan hukum *preventif* yang artinya bahwa rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau rakyat dimintai pendapatnya mengenai rencana sebelum, keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Sarana perlindungan hukum *preventif* ini bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik. Sarana ini sangat penting untuk pemerintahan yang didasarkan pada suatu kebebasan bertindak karena dengan adanya hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada keputusan diskresi.⁴⁹

⁴⁶ Hulman Panjaitan, *Op.Cit*, hlm. 82.

⁴⁷ Tri Sulismuji Wiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Pangan Yang Mengandung Bahan Berbahaya", *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea*, Edisi Vol. 4 No. 1, Magister Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, 2020, hlm. 25.

⁴⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Ctk. Pertama, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25.

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 25.

2. Sarana perlindungan hukum *represif* yang artinya perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukum tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum *represif* ini dilakukan melalui pengadilan umum dan pengadilan administrasi negara.⁵⁰

Oleh karena itu, keinginan yang akan dicapai dalam hukum perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Upaya yang dimaksudkan dalam hukum perlindungan konsumen tidak saja terhadap tindakan *preventif* (mencegah), tetapi juga tindakan *represif* (memulihkan) dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka perlindungan konsumen akan dilakukan dengan Menciptakan sistem hukum perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan atas akses informasi, serta menjamin dan terjaminnya kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen; melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan sekaligus kepentingan seluruh pelaku usaha; meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa; memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan; dan memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 25.

pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.⁵¹

Setiap peraturan yang dibuat pasti akan memuat asas atau prinsip yang mendasari dibuatnya atau disahkannya sebuah peraturan. Seperti halnya asas-asas yang tercantum dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.⁵² Berdasarkan 5 (lima) asas tersebut demi terjadinya kepastian hukum masing-masing asas memiliki penjelasan sebagai berikut:⁵³

1. Asas manfaat, asas ini memiliki makna untuk menyakinkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat keseluruhan bagi kepentingan para pihak antara pelaku usaha dan konsumen.⁵⁴
2. Asas keadilan, asas ini memiliki makna agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan yang adil atau sama baik kepada konsumen dan pelaku usaha dalam mendapatkan hak dan kewajiban para pihak.⁵⁵
3. Asas keseimbangan, asas ini memiliki arti sebuah keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai

⁵¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 7.

⁵² Pasal 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵³ Penjelasan Pasal 2, Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*

kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam menjalankan hukum perlindungan konsumen.⁵⁶

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini memiliki arti untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan terhadap produk yang digunakan oleh konsumen yang berasal dari pelaku usaha.⁵⁷
5. Asas kepastian hukum asas ini memiliki arti baik antara para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen untuk menaati hukum dalam memperoleh keadilan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sama, serta negara menjamin kepastian hukum.⁵⁸

Terhadap asas tersebut hukum perlindungan konsumen menjadi penting dan utama dalam kegiatan antara para pelaku usaha dengan konsumen, karena dapat tercipta keamanan dan mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak konsumen. Selain itu, juga konsumen mendapatkan hak barang atau jasa yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya.⁵⁹ Asas-asas tersebut juga merupakan satu kesatuan dengan tujuan perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, dapat menjadikan keterbukaan informasi sebagai tolak ukur utama yang dilakukan para pelaku usaha, guna mendapatkan kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen, sehingga tercipta suatu hak dan kewajiban antara para pelaku usaha dengan konsumen yang seimbang.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ M. Elpha Darnia, E. Enjely Utami, dkk, "Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital", *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, Edisi vol. 1 No. 4. Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, 2023, hlm. 49.

Hak dan kewajiban konsumen terkait hal ini sudah diatur dalam Pasal 4 mengenai hak dan Pasal 5 mengenai kewajiban konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen. Sedangkan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 mengenai hak dan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah mutlak diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hak dan kewajiban tersebut terjadi karena transaksi jual beli yang dilakukan oleh keduanya, maka secara tidak langsung hak dan kewajiban oleh masing-masing pihak harus dilaksanakan dengan semestinya.

Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan para pelaku usaha merupakan suatu ikatan yang tidak dapat terpisahkan. Sehingga konsumen yang berada dalam titik lemah sudah memiliki dasar hukum untuk melakukan hubungan dan perbuatan hukum ke pelaku usaha apabila memang hak dan kewajiban tidak terpenuhi, dan sebaliknya berlaku bagi pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, adanya peraturan berfungsi untuk satu sama lain melaksanakan hak dan kewajibannya tanpa merugikan satu sama lain, sehingga dapat menimbulkan perbuatan yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen yang menggunakan barang atau jasa. Namun apabila terhadap hak dan kewajiban tersebut tidak dijalankan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat meminta tanggung jawab kepada pelaku usaha sesuai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

Tanggung jawab yaitu berarti suatu kewajiban untuk memberikan jawaban yang sudah jelas mengenai perhitungannya atas semua kejadian atau peristiwa dan kewajiban untuk memperbaiki atas segala sesuatu yang mungkin ditimbulkan.⁶⁰ Oleh karena itu ketika konsumen merasa dirugikan yang diakibatkan atas penggunaan barang dan atau jasa dari pelaku usaha, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha sesuai dengan ketentuan yang diatur pada Pasal 19 ayat (1) UU Pelindungan Konsumen.

B. Tinjauan Umum *Provider* Dan Produk *Provider*

Provider merupakan perusahaan atau pelaku usaha yang menyediakan layanan kepada pengguna atau konsumen sebagai penyedia jasa baik pembuatan *website*, *maintanance* dalam dunia *cyber*, dan penyedia akses internet.⁶¹ *Internet Service Provider* (ISP) merupakan perusahaan atau pelaku usaha yang menyediakan layanan jasa internet dan terdiri dari dua skala jaringan baik secara regional maupun kancah internasional yang memberikan para konsumen dapat dengan mudah terkoneksi dengan internet dunia luar secara global.⁶² Dalam arti internet memberikan dan menyediakan akses pelayanan telekomunikasi serta sumber informasi bagi pengguna.⁶³

⁶⁰ Vera Wheny Setijawati dan Yudith Ridzka, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Peredaran Komestik Palsu Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan BPom Nomor 23 Tahun 2019", *Jurnal Rectum*, Edisi Vol. 5 No. 1, Universitas Tarumanagara, 2023., hlm. 999.

⁶¹ *Provider*, <https://idcloudhost.com/kamus-hosting/provider/>, diakses pada 15 Desember 2023.

⁶² Siti Nurajizah, *Op.Cit*, hlm. 232.

⁶³ Rusito, *Teknologi Internet Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML*, Ctk. 1, Yayasan Prima Agus Teknik, Semarang, 2021, hlm. 1.

Menurut definisi yang dibuat pada tahun 1995 oleh U.S. Federal *Networking Internet (interconnected network)* yaitu sistem informasi global yang terhubung secara logis melalui ruang alamat global yang unik berdasarkan Protokol Internet (IP) atau eksistensinya, dimana yang mampu mendukung komunikasi dengan *Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP)* atau turunannya yang diperluas dengan memberikan tingkat layanan lapisan dan infrastruktur terkait yang dibahas di dalamnya.⁶⁴

Sedangkan menurut, Pasal 1 angka 22 Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi yang berbunyi “Layanan Akses Internet (*Internet Service Provider*) yang selanjutnya disebut Layanan Akses Internet (ISP) adalah jenis layanan dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang menyediakan layanan internet bagi Pelanggan untuk terhubung dengan jaringan internet publik”.⁶⁵ Oleh karena itu, sebagai badan perusahaan atau pelaku usaha yang menyediakan layanan internet, tentu setiap *provider* memiliki produk yang dijual.

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, *prestise* perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima oleh konsumen untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen itu. Menurut Philip Kotler,

⁶⁴ Faisal Fadilla Noorikhshan, Hilal Ramadhani, Budi Crismanto Sirat, Nisa Khoerunisa, “Dinamika Internet, Media Sosial dan Politik di Era Kontemporer: Tinjauan Relasi Negara-Masyarakat”, *Journal of Political Issues*, Edisi Vol. 5 No. 1, *Departmen of Political Science Universitas Siliwangi*, 2023, hlm. 98.

⁶⁵ Pasal 1 angka 22, Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan untuk kebutuhan.⁶⁶ Jenis produk layanan *provider* di Indonesia dikelola oleh beberapa perusahaan atau pelaku usaha seperti PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), PT. Hutchison 3 Indonesia (Tri), PT. XL Axiata (XL dan Axis), PT Indosat (Indosat), dan PT. Smartfren (Smartfren).⁶⁷

Terdapatnya perusahaan atau pelaku usaha penyedia layanan internet tentu hal ini berdasarkan atas tujuan dalam penyelenggaraan telekomunikasi yang terdapat pada Pasal 3 UU Telekomunikasi yang berbunyi “Telekomunikasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, serta meningkatkan hubungan antar bangsa”.⁶⁸

Penyedia layanan internet tersebut memiliki beraneka macam produk yang ditawarkan kepada target pasar atau konsumen. Salah satunya adalah produk layanan paket kuota internet yang sudah secara umum digunakan oleh setiap lapisan masyarakat. Dalam produk kuota internet yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha atau *provider* juga terdapat berbagai macam kategori seperti halnya kuota internet harian, mingguan, dan bulanan, maupun dengan waktu-waktu yang ditawarkan.

⁶⁶ Danang Suyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategis, dan Kasus*, Cet. 3, CAPS (Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta 2014, hlm. 69.

⁶⁷ Zulham Azhar, Zulkarnain, *Op. Cit*, hlm. 147.

⁶⁸ Pasal 3, Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Tidak hanya itu saja terdapat juga paket-paket yang ditawarkan oleh pelaku usaha atau *provider* terhadap produknya seperti kuota internet sms premium, kuota internet nonton, kuota internet malam, kuota internet game, kuota internet tiktok, kuota internet chat, kuota *unlimited* tertentu serta produk yang biasanya ada saat musiman (tergantung waktu-waktu tertentu). Maka dalam hal ini tentunya konsumen akan diberikan banyak pilihan sesuai dengan apa yang konsumen inginkan dan butuhkan.

Banyaknya pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkan kepada konsumen tersebut tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda baik dari segi kualitas jaringan, *bandwidth*, perawatan, pelayanan, stabilitas koneksi, serta sergi harga yang ditawarkan.⁶⁹ Sehingga hal itu sangat berkaitan dengan hubungan antara pelaku usaha penyedia layanan internet atau *provider* dengan konsumen, dimana dalam hal ini akan terjadi hubungan hukum antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (konsumen), serta berkaitan dengan UU Perlindungan Konsumen.

C. Tinjauan Umum Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Memproduksi atau produksi dalam ilmu ekonomi dapat diartikan sebagai kegiatan yang menciptakan manfaat (*utility*) baik dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang.⁷⁰ Produksi dalam hal ini juga dapat dikatakan sebagai suatu

⁶⁹ Siti Nurajizah, *Loc. Cit*, hlm. 232.

⁷⁰ Miftahus Surur, "Teori Produksi Imam Al Ghazali dan Ibnu Khladun Perspektif Maqashid Al Syari'ah", *Istidlal: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Edisi Vol. 5 No. 1, Universitas Ibrahimy, 2021, hlm. 13.

kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam kegiatan produksi barang atau jasa, pelaku usaha pasti akan memasarkan atau memperdagangkan kepada pasar konsumen. Memperdagangkan atau memasarkan menurut Stanton, pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang atau jasa yang memuaskan kepada pembeli yang ada maupun potensial.⁷¹

Secara konteks memproduksi atau memperdagangkan diarahkan kepada usaha pemuasan suatu kebutuhan dan keinginan kepada konsumen dalam memperoleh keuntungan pelaku usaha melalui proses pertukaran atau transaksi jual beli.⁷² Dalam hal jual beli ini tentu akan melibatkan dua subjek hukum yaitu antara pelaku usaha dengan konsumen. Banyaknya pelaku usaha dan pesatnya perkembangan ekonomi yang memunculkan berbagai macam bentuk jenis barang atau jasa hasil produksi para pelaku usaha, hal ini tentu didukung terlibatnya kemajuan teknologi komunikasi serta informatika, yang mana memberikan jangkauan yang luas kepada konsumen.⁷³ Konsumen dapat membeli sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan dengan kebutuhannya masing-masing, dengan begitu maka roda perputaran ekonomi akan berputar dengan semestinya.

⁷¹ Moh Rusdi, "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Genting Ud. Berkah Jaya", *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, Edisi Vol. 6 No. 2, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo, 2019, hlm. 51.

⁷² *Ibid*, hlm. 51.

⁷³ Arsella Finishia, Yulianti, Setiawan Wicaksono, "Penerapan Pasal 8 Ayat 1 Huruf (F) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen Terkait Iklan Penjualan Kavling Tanah Di Kota Malang", *Jurnal Warkat*, Edisi Vol. 3 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2023, hlm. 124.

Dalam memproduksi atau memperdagangkan barang dan/atau jasa pasti perlunya suatu informasi mengenai produk yang dijual oleh para pelaku usaha. Informasi dalam hal ini merupakan bagian terpenting bagi kehidupan konsumen yang mengambil barang atau jasa dari pelaku usaha yang diperdagangkan.⁷⁴ Namun bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang atau jasanya terdapat ketentuan terhadap perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Salah satunya terdapat pada ketentuan Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen.

Berfokus pada Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen, terhadap para pelaku usah dilarang untuk memproduksi dan atau memperdagangkan barang atau jasanya apabila tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan dan iklan atau promosi penjualan atas barang atau jasa tersebut. Maka terhadap ketentuan pasal tersebut para pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin hak konsumen dalam memperdagangkan harus sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, dan iklan atau promosi penjualan barang atau jasa tersebut. Label adalah bagian dari produk yang membawa informasi verbal terkait produk atau penjualnya.⁷⁵ Label memiliki tujuan memberikan informasi terkait dengan isi produk yang terdapat pada label tanpa harus mengerti isi yang ada dalam produk tersebut, selain itu label juga berfungsi sebagai sarana

⁷⁴ Winda Gadis Sukardi, Sri Bakti Yunarni, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Pada Label Gas LPG (Studi Putusan Pengadilan Negeri Boyolali Nomor 2/Pid.Sus/PN. Byl), *Jurnal Hukum Adigama*, Edisi Vol. 3 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara, 2020, hlm. 947.

⁷⁵ Angipora Marinus, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Raja Grafindo, Jakarta, 2002, hlm. 192.

komunikasi terhadap pelaku usaha dengan konsumen terkait hal-hal yang perlu diketahui di dalam produk tanpa harus membuka bungkusnya.⁷⁶

Etiket keterangan adalah sama halnya seperti label yang mana isinya memberikan keterangan informasi tertulis maupun tidak mengenai produk yang ada pada iklan atau promosi penjualan secara rinci. Iklan merupakan bagian dari suatu promosi yang mana merupakan sebuah media yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendapatkan dan menarik perhatian yang menonton, bersifat persuasif, dan tidak memiliki ciri khusus tersendiri dalam hal menarik pelanggan yang digunakan pelaku usaha.⁷⁷ Informasi juga dapat dijadikan sebagai sumber lain yang memiliki kepastian hukum untuk dapat dipertanggungjawabkan sehingga pada kesudahannya konsumen tidak dirugikan baik kerugian materiil maupun kerugian immaterial, guna mempertahankan kesehatan, keselamatan, dan kepentingan konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa.⁷⁸

Konsekuensi apabila para pelaku usaha melanggar perbuatan yang dilarang sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen, maka sesuai dengan Pasal 8 ayat (4) pelaku usaha wajib untuk menarik dari peredaran yang ada di masyarakat. Selain itu juga, dalam perlindungan konsumen apabila terdapat suatu hal yang timbul yaitu berupa kerusakan, pencemaran, dan atau

⁷⁶ Nova Titin Lestari, Husna Ni'matul Ulya, "Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Strategi Labeling Usaha Keripik Tempe Di Desa Glonggong", *Abdimas Indonesian Journal*, Edisi Vol. 1 No. 1, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021, hlm. 22.

⁷⁷ Alyasinta Viela Tusanputri, dan Amron, "Pengaruh Iklan dan Program Gratis Ongkir Terhadap Keputusan Pembelian Pada Platform e-commerce Tiktok Shop", *In Forum Ekonomi*, Edisi Vol. 23. No. 4, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro, 2021, hlm. 634.

⁷⁸ Winda Gadis Sukardi, Sri Bakti Yunarni, *Loc. Cit*, hlm. 947.

kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi tersebut.

Ganti rugi dalam hal ini diatur pada Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁷⁹ Sehingga terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari hal kesalahan yang ditimbulkan pelaku usaha, konsumen berhak untuk mendapatkan haknya seperti yang telah ditetapkan dalam UU Perlindungan Konsumen, karena hal dari konsumen disalah gunakan dan tidak seperti apa yang diinginkan maka terpenuhi dan terhadap pelaku usaha harus bertanggung jawab.

D. Tinjauan Umum Perpanjangan Otomatis

Perpanjangan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu “perihal memperpanjang: dia sedang mengurus”.⁸⁰ Sedangkan otomatis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu “secara otomat; dengan bekerja sendiri; dengan sendirinya”.⁸¹ Maka terhadap dua kata antara perpanjangan dan otomatis bisa diartikan sebagai perihal memperpanjang

⁷⁹ Pasal 19 ayat (1), Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁸⁰ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perpanjangan>, diakses pada 16 Desember 2023.

⁸¹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/otomatis>, diakses pada 16 Desember 2023.

dengan sendirinya. Perpanjangan otomatis adalah model penagihan dimana konsumen terhadap suatu layanan diperpanjang secara otomatis pada akhir periode waktu yang disepakati dan secara umum durasi perpanjangan otomatis yang disepakati mulai dari harian, mingguan, bulanan, hingga tahunan.⁸²

Mekanisme perpanjangan otomatis terhadap dana yang dimiliki oleh konsumen dapat langsung terpotong dan terbayarkan kepada pihak penerima sesuai atas harga barang atau jasanya yang dipilih oleh konsumen, sehingga akhirnya konsumen dapat langsung memiliki barang atau jasa tersebut tanpa melakukan pembayaran manual seperti di awal pembelian. Perpanjangan otomatis dalam masa ini sudah menjadi hal yang lumrah bagi beberapa kalangan masyarakat dalam menunjang kemudahan kehidupan sehari-hari, seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat dengan membawa dampak yang baik untuk kemajuan dalam hal bertransaksi.⁸³

Persepsi kemudahan berdasarkan bahasa berarti suatu ukuran keyakinan pengguna teknologi bahwa dengan menggunakan fitur-fiturnya dapat memberikan keleluasaan untuk tidak mengeluarkan usaha yang lebih.⁸⁴ Perpanjangan otomatis yang disediakan oleh pelaku usaha yang terhadap hasil fitur inovasi teknologi saat ini, karena fitur terhadap teknologi tersebut dapat digunakan untuk mempermudah konsumen. Kemudahan konsumen yang

⁸² Sage, <https://www.sage.com/en-us/blog/glossary/what-is-auto-renewal/>, diakses pada 20 Januari 2024.

⁸³ Muhammad Danuri, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital", *Jurnal Ilmiah Infokam*, Edisi Vol. 15. No. 2, Manajemen Informatika, AMIK Jakarta, 2019, hlm. 188.

⁸⁴ Oktafalia Marisa, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, efektivitas, Dan Risiko Berpengaruh Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology, *Jurnal Administrasi Kantor*, Edisi Vol. 8 No. 2, Manajemen Universitas Bunda Mulia, 2020, hlm. 143.

dimaksud dalam menunjang kehidupan sehari-hari terhadap perpanjangan otomatis yaitu dalam hal berlangganan suatu barang atau jasa, konsumen dapat menerima barang atau jasa tanpa harus mengingat kapan habisnya masa berlangganan atas barang atau jasa yang digunakan maupun tanggal selesainya masa berlaku barang atau jasa tersebut.⁸⁵ Selain itu perpanjangan otomatis tentunya terdapat keuntungan yang dirasakan langsung oleh konsumen seperti dalam hal pembayaran tagihan tepat waktu atas terpotongnya pulsa secara otomatis sebagai alat transaksi yang terbayarkan kepada pelaku usaha *provider* dalam pembelian kuota internet.⁸⁶ Konsumen juga tidak akan kehabisan kuota internet, karena apabila kuota internet yang digunakan sudah habis konsumen dapat langsung memiliki kuota internet yang berkelanjutan dan terjadwal.⁸⁷

Penerapan perpanjangan otomatis terhadap kuota internet sudah banyak disediakan para pelaku usaha *provider* di Indonesia sebagai penyedia jasa layanan kuota internet. Para pelaku usaha *provider* tersebut terus mengembangkan kemudahan transaksi untuk konsumen sebagai bentuk efisiensi. Bentuk efisiensi dari perpanjangan otomatis adalah konsumen tidak harus memikirkan kapan harus membeli dan membayar kuota internet, karena dengan metode perpanjangan otomatis pelaku usaha *provider* akan dengan sendirinya memotong pulsa milik konsumen untuk diganti dengan kuota

⁸⁵ Bitsgap, <https://bitsgap.com/id/helpdesk/article/9977460122396-Apa-Itu-Perpanjangan-Otomatis->, diakses pada 20 Januari 2024.

⁸⁶ Muhammad Daffa Syahdilla Darma, Buce Trias Hanggara, Mochammad Chandra Saputra, "Analisis Penerimaan Pengguna dalam melakukan Pembayaran Terintegrasi Spotify dengan DANA menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM) Termodifikasi*", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Edisi Vol. 7, No. 8, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, 2023, hlm. 3623.

⁸⁷ *Ibid*, hlm. 3623.

internet. Pelaku usaha *provider* yang sudah menerapkan perpanjangan paket internet tertentu secara otomatis telah dilakukan oleh *provider* Telkomsel, Tri, XL, Indosat, Smartfren, dan Axis. Sehingga pulsa sangatlah penting untuk berlangganan atas paket internet yang berlaku perpanjangan secara otomatis.

Jika dilihat berdasarkan pelaku usaha *provider* yang ada di negara Malaysia juga menerapkan sistem perpanjangan otomatis atau yang dapat disebut dengan “*auto renewal*”. Penerapan perpanjangan otomatis tersebut diterapkan pada salah satu produk paket kuota internet pelaku usaha *provider celcom by celcomdigi*. Pada *provider celcom by celcomdigi*, menawarkan beberapa macam pilihan produk internet salah satunya dalam kategori *Celcom Xpax Internet Passes and Ultra Hour Pass* dengan pilihan *Unlimited Pass*, yang dalam syarat dan ketentuannya berlaku perpanjangan otomatis atau “*auto renewal*” baik mingguan maupun bulanan.⁸⁸ Praktik pembayaran yang dilakukan oleh *provider celcom by celcomdigi* tersebut untuk perpanjangan otomatis dapat dilakukan ketika setelah isi ulang saldo dompet yang cukup.⁸⁹

Namun selain keuntungan yang bisa dirasakan oleh konsumen tentunya perpanjangan otomatis dapat menyebabkan terjadinya hal yang tidak diinginkan konsumen. Seperti halnya apabila konsumen hanya menginginkan sekali penggunaan terhadap produk paket kuota internet *provider*, kemudian terjadi pemotongan pulsa, maka kerugian tersebut dapat secara langsung dirasakan oleh konsumen.

⁸⁸ Celcom by celcomdigi, <https://www.celcom.com.my/legal/terms-and-conditions/personal#prepaid>, diakses pada 29 Januari 2023.

⁸⁹ *Ibid.*

E. Tinjauan Umum Perpanjangan Otomatis Menurut Islam

Perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat dan cepat termasuk di Indonesia, karena dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari.⁹⁰ Kemajuan teknologi menjadi salah satu pertimbangan penting bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, salah satunya dalam melakukan transaksi jual beli. Seperti contohnya dalam suatu transaksi jual beli paket kuota internet yang dapat dilakukan secara sistem perpanjangan otomatis. Sistem perpanjangan otomatis merupakan metode hasil kemajuan teknologi yang ada saat ini, dan dalam hal ini sudah banyak digunakan oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli. Jual beli mengandung konsep penyerahan suatu barang atau jasa yang memiliki nilai hukum dengan imbalan suatu harga barang atau jasa tertentu.⁹¹

Perpanjangan otomatis adalah pembayaran elektronik yang dibuat langsung dengan mengambil dana yang dimiliki oleh konsumen melalui media sistem aplikasi yang dimiliki pelaku usaha, sesuai dengan jumlah tagihan dan waktu yang telah ditentukan dan disepakati.⁹² Metode perpanjangan otomatis

⁹⁰ Lisma Yana Siregar, Muhammad Irwan Padli Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online", *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Edisi Vol. 2 No. 1, Prodi Manajemen Universitas Negeri Islam Sumatera Utara, 2020, hlm. 71.

⁹¹ Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 1994, hlm. 33.

⁹² Angga Permadi Karpriana, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Universitas Tanjungpura Untuk Menggunakan Model Pembayaran Autodebet Dalam Transaksi Pembayaran SPP", *Jurnal Technobiz*, Edisi Vol. 3 No. 1, Akuntansi Universitas Tanjungpura, 2019, hlm. 1.

boleh dilakukan karena adanya kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan selama tidak ada yang dirugikan.⁹³ Seperti firman Allah SWT dalam QS. Al- Baqarah: 185, yang berbunyi:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya:

*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.*⁹⁴

Kemudahan perpanjangan otomatis dalam jual beli produk atau jasa, tentu harus menerapkan persetujuan antara kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dengan konsumen. Jual beli dikenal dengan istilah *fiqh* dengan sebutan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain.⁹⁵ Sedangkan lafal *al-bai'* dalam bahasa Arab digunakan untuk pengertian lawannya yakni *asy-syira* atau beli.⁹⁶ Secara terminologi jual beli adalah perjanjian yang saling mengikat antara penjual (pihak yang menyerahkan barang) dan pembeli (pihak yang membayar barang).⁹⁷ Dalam jual beli Allah

⁹³ Annisa Nur Ramadhani, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, "Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce: Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam", *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Edisi Vol. 15 No. 01, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022, hlm. 112.

⁹⁴ NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/185>, diakses pada 25 Desember 2023.

⁹⁵ Wilopo Cahyono Figur Satrio, Sukirno, Adya Paramita Prabandari, "Prinsip Timbulnya Perikatan Dalam Perjanjian Jual Beli Berbasis Syariah", *Jurnal Notarius*, Edisi Vol. 13 No. 1, Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2020, hlm. 305.

⁹⁶ *Ibid*, hlm. 305.

⁹⁷ Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*; Ctk. Pertama, FEBI UIN-SU Press, Medan, 2018, hlm. 74.

SWT, telah menghalalkan kegiatan tersebut, seperti firman Allah SWT dalam QS. Al- Baqarah: 275, yang berbunyi:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya:

“Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”⁹⁸

Perjanjian dalam bahasa Arab diistilahkan dengan *mu'ahadah ittida* dapat dikatakan juga sebagai *'aqad* atau akad yang dalam arti istilah bahasa yaitu ikatan atau tali pengikat.⁹⁹ Akad dalam terminologi ahli bahasa yaitu mencakup makna ikatan pengokohan dan penegasan dari satu pihak atau kedua belah pihak.¹⁰⁰ Namun secara istilah *fiqh* akad didefinisikan dengan pertalian *ijab* (ungkapan tawaran dari satu pihak yang mengadakan perjanjian) dan *qabul* (pernyataan penerimaan perjanjian oleh pihak yang lain) yang sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada suatu objek perikatan.¹⁰¹ Dasar hukum dilakukannya akad tertuang di firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah: 1, yang berbunyi:

⁹⁸ NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/275>, diakses pada 25 Desember 2023.

⁹⁹ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam*, Ctk. Pertama, Amzah, Jakarta, 2010, hlm. 15.

¹⁰⁰ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Op. Cit.*, hlm. 15.

¹⁰¹ Helma Maraliza, Rahman Adi Sosanto, Edi Mulyono, “Sistem Pemotongan Saldo Pada Driver Ojek Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, *At-Tasharruf: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, Edisi Vol. 1 No. 1, UIN Raden Intan Lampung, 2023, hlm. 39.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى

عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجَلَى الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki”.¹⁰²

Berdasarkan ayat tersebut maka pihak-pihak yang menunaikan perjanjian, maka harus menunaikan dan memenuhi perjanjian-perjanjian yang telah dibuatnya. Tentunya dalam melakukan perjanjian menurut Islam tentu terdapat juga rukun dan syarat yang harus dipenuhi, untuk melakukan suatu kesepakatan perjanjian. Rukun jual beli untuk mencapai kesepakatan terdapat perbedaan pendapat Ulama Hanafiyah dengan Jumhur Ulama. Rukun menurut ulama Hanafiyah hanya satu saja yaitu ijab dan qabul, sedangkan menurut Jumhur Ulama terdiri dari 4 (empat) rukun yaitu ada orang yang berakad (*al-muta'qidain* atau penjual dan pembeli), ada sighat yang dibeli, ada barang yang dibeli, dan ada nilai tukar pengganti barang, Sedangkan syarat-syarat dalam melakukan perjanjian, yaitu sebagai berikut:¹⁰³

1. Syarat terkait orang berakad yaitu harus berakal atau baligh dan orang yang melakukan akad itu harus berbeda yang artinya seseorang tidak

¹⁰² NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/1>, diakses pada 25 Desember 2023.

¹⁰³ Zakiyah Nafsah, Ali Arifin, “Jual Beli Dalam Ekonomi Islam (Aplikasi Jual Beli Dalam Fiqih Dan Perbankan Syariah)”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Edisi Vol. 9 No. 2, Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya, 2023, hlm. 2075.

dapat bertindak dalam waktu yang bersamaan sebagai penjual sekaligus pembeli.¹⁰⁴

2. Syarat terkait dengan ijab dan qabul yaitu harus terdapat kerelaan kedua belah pihak terhadap ijab dan qabul yang dilangsungkan, dimana dalam mengucapkan ijab dan qabul tersebut orangnya harus baligh dan berakal, qabul sesuai dengan ijab, serta dilakukan dalam suatu majelis dimana penjual dan pembeli hadir.¹⁰⁵
3. Syarat terkait barang yang dijual belikan yaitu barang harus ada atau tidak ditempat, tetapi penjual menyatakan kesanggupan untuk mengadakan barang itu, dapat dimanfaatkan dan bermanfaat bagi manusia, dan milik seseorang.¹⁰⁶
4. Syarat terkait nilai tukar yaitu harga yang disepakati kedua belah pihak harus jelas jumlahnya, dapat diserahkan waktu akad, dan apabila jual beli itu dilakukan dengan menukar barang maka barang yang dijadikan nilai tukar tidak boleh barang yang haram.¹⁰⁷
5. Syarat terkait kekuatan hukum akad jual beli, dalam hal ini kesepakatan harus mengikat apabila jual beli itu terbebas dari segala macam *khiyar* (hak pilih untuk meneruskan atau membatalkan jual beli).¹⁰⁸

Sehingga terhadap rukun dan syarat tersebut, masing-masing para pihak harus memenuhinya dan harus menyepakati terhadap kesepakatan yang

¹⁰⁴ *Ibid*, hlm. 2075.

¹⁰⁵ *Ibid*, hlm. 2075.

¹⁰⁶ *Ibid*, hlm. 2075.

¹⁰⁷ *Ibid*, hlm. 2075.

¹⁰⁸ *Ibid*, hlm. 2075.

diperbuat. Hal ini seperti firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa: 29, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁰⁹

Dari ayat tersebut secara jelas menegaskan mengenai larangan dalam berbuat yang tidak benar dalam suatu kesepakatan atau perjanjian. Para pihak harus menjalankan hak dan kewajibannya agar setiap hak dan kewajiban sampai kepada yang berhak mendapatkannya sehingga tidak ada orang yang mengambil sesuatu yang bukan haknya.¹¹⁰ Maka terhadap perpanjangan otomatis yang merupakan kemajuan teknologi saat ini terhadap hubungan antara pelaku usaha *provider* dengan konsumen setiap transaksi yang dilakukan harus mengedepankan persetujuan atau kesepakatan antara kedua belah pihak, karena kesepakatan dalam hal ini merupakan hal terpenting untuk terpenuhinya rukun dan syarat dalam akad, untuk dapat dilaksanakannya perpanjangan otomatis.

¹⁰⁹ NU Online, <https://quran.nu.or.id/an-nisa%27/29>, diakses pada 25 Desember 2023.

¹¹⁰ Helma Maraliza, *Op. Cit*, hlm. 36.

BAB III

ANALISIS PENERAPAN

PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP

PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU

SECARA SEPIHAK OLEH *PROVIDER*

A. Praktik Penerapan Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak Oleh *Provider* Berdasarkan Hasil Angket.

Perpanjangan otomatis merupakan model penagihan dimana konsumen terhadap suatu layanan diperpanjang secara otomatis pada periode waktu tertentu yang sudah ditentukan.¹¹¹ Waktu dapat dilaksanakannya perpanjangan otomatis oleh konsumen yang disepakati mulai dari harian, mingguan, bulanan, hingga tahunan.¹¹² Salah satunya dalam perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang disediakan oleh *provider* merupakan sebuah inovasi baru akibat pesatnya kemajuan teknologi yang dapat mempermudah konsumen untuk selalu berlangganan produk kuota internet. Terhadap kemudahan perpanjangan otomatis paket internet tersebut tentunya dapat menjadi dampak positif karena

¹¹¹ Sage, *Loc. Cit.*

¹¹² Sage, *Loc. Cit.*

kemudahannya, namun dibalik itu juga dapat menjadi dampak negatif bagi konsumen.

Dampak negatif yang dapat dialami oleh konsumen yaitu seperti hilangnya pulsa akibat perpanjangan otomatis paket internet tertentu. Akibat dari kelalaian konsumen yang tidak memperhatikan masa berlangganan perpanjangan otomatis kuota internet untuk diberhentikan. Selain itu juga dampak negatif yang dapat terjadi kepada konsumen terhadap perpanjangan otomatis paket internet tertentu yaitu apabila perpanjangan otomatis tersebut tidak dapat diberhentikan. Meskipun konsumen dalam hal ini sudah memberhentikan untuk perpanjangan otomatis tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan atau janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan. Sehingga atas hal tersebut konsumen secara langsung terdaftar lagi sebagai pengguna paket kuota internet tertentu yang terdaftar secara sepihak oleh *provider*, seperti halnya hasil angket yang ditemukan oleh penulis dalam penelitian ini.

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan penulis menemukan fakta yang terjadi lingkungan masyarakat. Dalam hal kerugian yang dialami sebagai konsumen akibat dari perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh pihak *provider*. Penulis dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan angket sebagai pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang mengalami permasalahan. Hasil dari angket yang disebarkan oleh penulis telah terkumpul pengisi angket sebanyak 33 responden. Hasil angket tersebut telah terkumpul data sebagai sampel yang

mana menurut Arikunto yaitu sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sehingga sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang dapat mewakili seluruh populasi.¹¹³ Sedangkan menurut Sugiyono sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹¹⁴

Pada penelitian ini menggunakan angket sebagai cara utama atau pokok untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Tujuannya untuk mendapatkan informasi secara langsung dan relevan dengan tujuan survei angket sebagai media memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi, dalam standar penelitian penggunaan hasil angket sebanyak 30-50 responden dan dimana akan lebih baik jika lebih dari 50 responden yang akan menghasilkan data yang diperoleh lebih tinggi standarnya.¹¹⁵

Sejak tanggal 25 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 25 Januari 2023, penulis mendapatkan hasil angket yang telah disebarluaskan dan ditujukan kepada konsumen pengguna layanan jasa *provider* Tri (3) dan Indosat sebagai pengguna paket internet dengan sistem perpanjangan otomatis yang disebarluaskan melalui media sosial Aplikasi Instagram, Aplikasi X, dan Pesan Grup Chat, sehingga telah terkumpul data yang didapatkan oleh penulis dan kemudian didapatkan fakta-fakta yang dialami responden sebagai konsumen yaitu dengan rincian sebagai berikut:

¹¹³ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Ctk. Pertama, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta, 2019, hlm. 112.

¹¹⁴ *Ibid*, hlm. 112.

¹¹⁵ Masri Singarimbun, dan Sofian efendi, *Metode Penelitian Survei*, Ctk. Pertama, LP3ES, Jakarta, 1989, hlm. 130.

1. 19 (sembilan belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Tri (3) yang mengalami perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* sehingga terpotongnya pulsa.
2. 14 (empat belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Indosat, yang mengalami perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* sehingga terpotongnya pulsa.

Berdasarkan pemaparan hasil angket tersebut, untuk detail dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 03. Hasil Angket Konsumen Yang Mengalami Kerugian
Akibat Terdaftar Otomatis Paket Internet Tertentu
Terhadap *Provider* Tri (3) Dan Indosat

<i>Provider</i> Tri (3)			
No	Nama	Produk Paket Internet Yang Didaftarkan Secara Sepihak	Keinginan Untuk Perpanjangan Otomatis?
1.	Ilham Wildhana	Paket Internet Bulanan	Tidak
2.	Rifki Y	Paket Internet Combo	Tidak
3.	Putri Aziz A	Paket Aplikasi	Tidak
4.	Arya Saputra	Paket Internet Mingguan	Tidak
5.	Latifatunnisa	Paket Internet Murah	Tidak
6.	Ibnu Septa N	Paket Internet 5GB	Tidak
7.	Alisya Nadia R	Paket Internet Harian	Tidak
8.	Febrina Amelia	Paket Internet Ramadaily	Tidak
9.	Faris Al M	Paket Internet 2GB	Tidak
10.	Eva Ulina S	Paket Internet Happy 6GB	Tidak
11.	Rara	Paket Internet Harian 2GB	Tidak
12.	Aulia Meilani	Paket Internet Happy 3GB	Tidak
13.	Ayu	Paket Internet Happy 3GB +1GB	Tidak

14.	Ayub	Paket Internet Pasti Murah 3.5GB	Tidak
15.	Ratna	Paket Internet Harian 2.5GB	Tidak
16.	Sarah	Paket Internet Harian 2.5GB	Tidak
17.	Agus	Paket Internet Harian 2.5GB	Tidak
18.	Meydina	Paket Internet Harian 200MB + 10 Menit + 10 SMS	Tidak
19.	Amel	Paket Internet Unlimited Chat	Tidak
<i>Provider Indosat</i>			
No	Nama	Produk Paket Internet Yang Didaftarkan Secara Sepihak	Keinginan Untuk Perpanjangan Otomatis?
1.	Sevan Arsana	Paket Internet Freedom U	Tidak
2.	Angkasa	Paket Internet Super Hemat	Tidak
3.	Reva	Paket Internet Bulanan	Tidak
4.	Desti	Paket Internet Mingguan	Tidak
5.	Angga Dwi	Paket Internet M3	Tidak
6.	Ziah	Paket Internet Yellow	Tidak
7.	Lazan	Paket Internet M3	Tidak
8.	Fairuz Fidela	Paket Internet Freedom Bundling	Tidak
9.	Hafid Iman S	Paket Freedom Internet	Tidak
10.	Ziah	Paket Freedom Internet 5.5 GB/30 Hari	Tidak
11.	Ozan	Paket Freedom Internet 12GB/30 Hari	Tidak
12.	Bila	Paket Freedom Internet 2.5GB/5Hari	Tidak
13.	Hafid Sentosa	Paket Internet Unlimited	Tidak
14.	Devi R	Paket Freedom Internet	Tidak

Terhadap hasil angket yang diperoleh konsumen dirugikan meskipun sudah mencoba memberhentikan perpanjangan otomatis paket kuota internet sesuai dengan prosedur janji yang dinyatakan dalam etiket keterangan yang termuat dalam syarat dan ketentuan produk serta terhadap perpanjangan otomatis

tersebut konsumen tidak menginginkan adanya perpanjangan tersebut. Sehingga penulis mengklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji yaitu data responden sebagai konsumen mengalami ketidaksesuaian seperti apa yang diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.¹¹⁶ Ketentuan pada pasal tersebut memberikan kewajiban kepada pelaku usaha mengenai barang atau jasanya yang di produksi atau diperdagangkan agar memenuhi janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, dan iklan atau promosi penjualan.

Berdasarkan hasil data angket tersebut responden selaku konsumen mengalami kerugian akibat perpanjangan otomatis yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha *provider*. Perpanjangan otomatis yang merugikan konsumen tersebut diakibatkan karena konsumen tidak dapat menjalankan dengan semestinya tata cara yang termuat dalam syarat dan ketentuan sebagai bagian dari etiket keterangan untuk memberhentikan paket internet. Sehingga ketentuan yang ada pada Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen oleh pelaku usaha *provider* tersebut belum menerapkan ketentuan yang termuat dalam pasal tersebut mengenai etiket keterangan. Hal ini dikarenakan syarat dan ketentuan yang memuat tata cara penghentian produk tersebut tidak sesuai janji

¹¹⁶ Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dinyatakan dalam etiket keterangan yang seharusnya dapat dijalankan oleh konsumen.

Kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut tentunya pada awalnya terjadi karena adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha yang dimaksud yaitu pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat sebagai penyedia dan penjual layanan jasa paket internet dengan konsumen sebagai pembeli sekaligus pengguna atas jasa yang disediakan oleh pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat. Hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat dengan konsumen didasarkan pada jual beli yang kemudian pelaku usaha tersebut akan tunduk pada hukum UU Perlindungan Konsumen, karena dalam hal ini pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat menyandang sebagai pelaku usaha yang menjual layanan jasa penyedia paket internet tertentu kepada konsumen.

B. Penerapan Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak Oleh *Provider*.

Penerapan merupakan suatu perbuatan dalam mengimplementasikan atau mempraktikkan suatu teori, metode, dan lain halnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam kepentingan yang diinginkan oleh kelompok atau golongan yang terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Guntur Setiawan implementasi adalah kegiatan perluasan dari aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tindakan dan tujuan serta memerlukan

jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.¹¹⁷ Sedangkan menurut Nurdin Usman implementasi adalah bermuara pada suatu aktivitas atau aksi atau tindakan dengan adanya mekanisme dalam suatu sistem, sehingga implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹¹⁸

Secara konteks penerapan hukum dimana hukum bukan merupakan suatu karya seni yang keberadaannya hanya untuk dinikmati oleh orang-orang yang mengamatinya saja.¹¹⁹ Hukum diciptakan untuk dijalankan, karena apabila hukum yang tidak pernah dijalankan pada hakikatnya telah berhenti menjadi hukum.¹²⁰ Menurut Jimly Asshiddiqie mengemukakan pengertian penegakan hukum adalah proses yang dilakukannya terdapat upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.¹²¹ Terhadap pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan hukum berarti berbicara mengenai pelaksanaan dan penegakan hukum itu sendiri dimana hukum diciptakan untuk dilaksanakan dan ditegakkan dalam mencapai tujuan hukum.¹²²

¹¹⁷ Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta, 2004, hlm. 39.

¹¹⁸ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Grasindo, Jakarta, 2002, hlm. 70.

¹¹⁹ Satipjo Rahardjo, *Hukum Dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1980, hlm. 69.

¹²⁰ *Ibid*, hlm. 69.

¹²¹ Hasaziduhu Moho, "Penegakan Hukum Di Indonesia Menurut Aspek Kepastian Hukum Keadilan dan Kemanfaatan", *Jurnal Warta Dharmawangsa*, Edisi Vol. 13 No. 1, Universitas Dharmawangsa, 2019.

¹²² Aaron Alelxander, "Peran Masyarakat Dalam Penegakan Hukum Di Indonesia", *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, Edisi Vol. 1 No. 1, Universitas Cenderawasih, 2023, hlm. 12.

Seperti penjelasan Gustav Radbruch yang menjabarkan 3 (tiga) unsur yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan hukum yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan, dimana terhadap ketiganya harus diselaraskan dalam pembentukan hukum agar tercapainya cita-cita hukum.¹²³ Terhadap banyaknya hubungan masyarakat yang beraneka ragam memerlukan peraturan yang dapat menjamin keseimbangan terhadap lingkungan masyarakat agar tidak terjadi kekacauan.¹²⁴ Seperti halnya dalam hubungan yang terjadi di masyarakat dalam perilaku jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen. Terlibatnya aktivitas hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, negara sebagai lembaga pemerintah perlu hadir untuk menjadi penengah dalam pembuat regulasi, dan mengatur hubungan antara para pihak.¹²⁵

Hubungan pelaku usaha dengan konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, sebagai peraturan yang dibuat negara sebagai lembaga pemerintah, yang di dalamnya mengatur hak dan kewajiban para pihak. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan satu sama lain selama hak dan kewajiban dari masing-masing pihak diterapkan dan ditegakkan dengan semestinya. Maka dengan penerapan masing-masing hak dan kewajiban tersebut akan tercapai tujuan dan cita-cita hukum dari UU Perlindungan Konsumen sebagai peraturan yang dibuat oleh lembaga pemerintah.

¹²³ Diya Ul Akmal, "Dinamika Konsep Omnibus Law: Menegaskan Tujuan Hukum Dalam Konstruksi Legislasi Nasional", *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, Edisi Vol. 7 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Suryakencana, 2021, hlm. 19.

¹²⁴ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Ctk. Ketujuh, Balai Pustaka, Jakarta, 1986, hlm. 40.

¹²⁵ Nurul Fibrianti, *Op. Cit*, hlm. 98.

UU Perlindungan Konsumen pada hakikatnya untuk menjamin dan menjaga keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen sehingga dapat memberikan perlindungan hukum.¹²⁶ Penyelenggaraan perlindungan konsumen adalah mekanisme serangkaian aktivitas yang dilakukan secara terus menerus dalam rangka menciptakan kondisi yang tertata, sehingga mampu memberikan kontribusi dalam pelaksanaan pembangunan nasional.¹²⁷ Selain itu perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada posisi konsumen yang lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha baik secara ekonomi, tingkat pendidikan atau kemampuan, dan daya bersaing maupun dalam posisi tawar menawar.¹²⁸ Perlindungan konsumen adalah seluruh atau keseluruhan peraturan hukum yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban para pihak antara konsumen dengan pelaku usaha dalam upaya memastikan penerapan perlindungan hukum atas kepentingan konsumen.¹²⁹

Terciptanya pengaturan hukum perlindungan konsumen telah diatur dengan semestinya pada Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹³⁰ Kepastian hukum

¹²⁶ Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Binamulia Hukum*, Edisi Vol. 12 No. 1, Universitas Al-Azhar Indonesia, 2023, hlm. 181.

¹²⁷ Nurul Fibrianti, *Loc. Cit*, hlm. 98.

¹²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 22.

¹²⁹ Regina Arabela, Umar Haris Sanjaya, “*Legal Protection of Consumer Data on E-Commerce Platforms with Cash on Delivery (COD) Systems*”, *Journal International Conference on Advance & Scientific Innovation (ICASI), KnE Social Sciences*, 2023, hlm. 726.

¹³⁰ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tersebut dapat memberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak dan kewajiban pelaku usaha yang diperkuat melalui undang-undang khusus, dengan memberikan harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang sehingga dapat merugikan hak konsumen tanpa memperhatikan kewajiban pelaku usaha itu sendiri.¹³¹

Seperti halnya dalam masa kini arus globalisasi dalam perdagangan mengalami kemajuan teknologi, komunikasi dan informasi telah memperluas ruang lingkup transaksi barang dan jasa yang ditawarkan menjadi lebih beraneka ragam.¹³² Selain itu, kemajuan tersebut telah memberikan dan menghadirkan banyaknya fasilitas telekomunikasi dan pesatnya kemajuan produk teknologi informasi yang mampu mempermudah segala kegiatan sehari-hari.¹³³ Maka dengan demikian pelaku usaha tentu tidak akan mengabaikan perkembangan teknologi ini, karena pelaku usaha dapat memperdagangkan dan menawarkan produk atas barang atau jasa yang dimilikinya demi mencapai target penjualan serta mengikuti kemajuan.

Pesatnya kemajuan teknologi dan informasi tersebut yang memberikan kemudahan tentu menjadikan penerapan hukum sangatlah penting agar terciptanya suatu sistem timbal balik yang seimbang sesuai tujuan dan cita-cita hukum antara hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen. Seperti

¹³¹ Ariningsih Nura Damayanti, Zanuar Bayu Pamungkas, dan Tri Indah Lestari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan", dalam *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*, Edisi Vol. 3 No. 1, Universitas Duta Bangsa Surakarta, 2023, hlm. 495.

¹³² Abdurrahman Mazli, "Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era *E-Commerce*", *Jurnal Lex Renaissance*, Edisi Vol. 2 No 2, Magister Hukum Universitas Islam Indonesia, 2021, hlm. 299.

¹³³ *Ibid*, hlm. 299.

halnya dalam perbuatan yang dilarang untuk pelaku usaha terkait ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.¹³⁴

Terhadap ketentuan pasal tersebut maka pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang atau jasanya yang tidak semestinya atau tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dalam label atau etiket keterangan, atau iklan atau promosi penjualan. Terhadap ketentuan tersebut pelaku usaha diwajibkan untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan baik barang dan/atau jasanya sesuai dengan apa yang dinyatakan dalam janji yang tertera dalam label, etiket keterangan, dan iklan atau promosi penjualan.

Namun faktanya ketentuan yang sudah dibuat berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut belum diterapkan secara semestinya oleh pelaku usaha dalam memenuhi hak yang dimiliki konsumen dan kewajiban pelaku usaha itu sendiri. Keinginan konsumen untuk mendapatkan haknya tidak akan tercapai, karena faktanya konsumen justru mendapatkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil sebagai pengguna barang atau jasa pelaku usaha. Seperti fakta di lapangan dalam lingkungan masyarakat yang ditemukan oleh penulis terhadap pelaku usaha yang tidak menjalankan dengan semestinya

¹³⁴ Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah dibuat mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Penelitian ini berfokus untuk mengkaji dan membahas mengenai penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen oleh pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat terhadap perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* akibat tidak dapat diberhentikan paket kuota internet. Berdasarkan hasil riset yang diperoleh menggunakan angket oleh penulis sebanyak 33 responden dan terklasifikasikan 19 (sembilan belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Tri dan 14 (empat belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Indosat, ditemukan fakta bahwa konsumen-konsumen tersebut mengalami kerugian terpotongnya pulsa akibat berlakunya perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang dilakukan secara sepihak oleh *provider*.

Perpanjangan otomatis tersebut diakibatkan karena konsumen tidak dapat memberhentikan perpanjangan otomatis paket internet sesuai dengan tata cara janji yang dinyatakan dalam etiket keterangan yang termuat dalam syarat dan ketentuan produk. Perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* tersebut dialami oleh konsumen didasarkan bahwa pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat dalam syarat dan ketentuan yang termuat mengenai tata cara menghentikan perpanjangan otomatis tersebut tidak dapat dilakukan oleh konsumen dengan semestinya sesuai dengan syarat dan ketentuan. Sehingga yang termuat dan dinyatakan dalam etiket keterangan produk tersebut tidak sesuai dengan janji. Karena semestinya produk paket

kuota internet dengan perpanjangan otomatis yang dibeli oleh konsumen tersebut dapat dihentikan oleh konsumen kapan saja berdasarkan syarat dan ketentuan yang dicantumkan dalam produknya sesuai dengan janji yang dinyatakan etiket keterangan.

Berdasarkan wawancara dengan Dwi Priyono, selaku Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen D.I.Yogyakarta, mengenai etiket keterangan menjelaskan bahwa:

“Etiket keterangan bukan hanya apa saja yang tertulis namun apa juga yang tersampaikan, baik konvensional melalui marketing yang mejajakan atau menyampaikan informasi. Apapun informasi itu mengikat para pihak, sepanjang diberikan dengan jelas dan dipahami oleh para pihak, dan tidak boleh ada informasi yang disembunyikan”.¹³⁵

Sehingga jika dilihat berdasarkan *provider* Tri (3) dan Indosat sudah memberikan penjelasan terkait syarat dan ketentuan yang dimaksud dan tercantumkan dalam masing-masing produk paket kuota internet. Syarat dan ketentuan terhadap masing-masing produk *provider* tersebut dapat dilihat melalui *website* maupun aplikasi yang telah disediakan oleh pihak *provider*. Untuk *provider* Tri (3) dapat diakses di *website* melalui *link* berikut (<https://tri.co.id>) atau melalui aplikasi bima+ (<https://bima.tri.co.id/home>), sedangkan untuk *provider* Indosat dapat diakses di *website* melalui *link* berikut

¹³⁵ Wawancara dengan Dwi Priyono, selaku Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen D.I.Yogyakarta, di Yogyakarta, 2 Februari 2024.

(<https://indosatooredoo.com/portal/id/indexpersonal>) atau melalui aplikasi myIM3.

Dalam penelitian ini penulis hanya mencantumkan syarat dan ketentuan produk paket internet dengan pemberlakuan perpanjangan otomatis serta syarat dan ketentuan mengenai tata cara berhenti berlangganan produk paket internet dengan perpanjangan otomatis yang tertera dalam produk sebagai etiket keterangan pada *provider* Tri (3) dan Indosat.

Maka dari itu untuk lebih jelasnya dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 04. Rincian Produk, Tata Cara Syarat Dan Ketentuan

Paket Kuota Internet Perpanjangan Otomatis

Provider Tri (3) Dan Indosat

<i>Provider</i> Tri (3)		
No	Produk Paket Kuota Internet	Tata Cara Berhenti Perpanjangan Otomatis
1.	Kategori Unlimited Internetan: ¹³⁶ Unlimited Chatting: WA + Line Unlimited Social Media: a. IG b. Facebook c. Tiktok d. Twitter Unlimited Games: a. MLBB	Jenis produk Unlimited Sosial Media, Games dan streaming berlaku pembaruan otomatis. Cara berhentinya adalah mengirimkan SMS ke 234 dengan format: ¹³⁷ Keyword Unlimited Chatting: WA + Line = STOP CHAT Keyword Unlimited Social Media: IG = STOP IG Facebook = STOP FB Tiktok = STOP TIKTOK Twitter = STOP TWITTER Keyword Unlimited Games:

¹³⁶ Tri Indonesia, “Unlimited Internetan 24 Jam, Mulai Dari 1.000”, <https://tri.co.id/unlimited-internetan>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹³⁷ *Ibid.*

	<ul style="list-style-type: none"> b. PUBG c. FreeFire d. AOV e. COD <p>Unlimited Streaming:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Youtube b. Netflix c. Viu d. Klikfilm 	<p>MLBB = STOP MLBB PUBG = STOP PUBG FreeFire = STOP FF AOV = STOP AOV COD = STOP COD</p> <p>Keyword Unlimited Streaming: Youtube = STOP YT Netflix = STOP NETFLIX Viu = STOP VIU Klikfilm = STOP KF</p>
2.	<p>Kategori Happy:¹³⁸</p> <p>Happy Harian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Happy 2 GB b. Happy 2.5 GB c. Happy 5 GB d. Happy 3 GB e. Happy 3 GB f. Happy 5 GB g. Happy 3.5 GB h. Happy 9 GB <p>Happy Mingguan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Happy 1.5 GB b. Happy 5 GB c. Happy 9 GB d. Happy 10 GB <p>Happy Bulanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Happy 3.5 GB b. Happy 7 GB c. Happy 13 GB d. Happy 14 GB e. Happy 30 GB f. Happy 42 GB g. Happy 50 GB h. Happy 100 GB i. Happy 130 GB 	<p>Pelanggan dapat berhenti berlangganan Produk dengan mengirimkan SMS ke 234 sesuai format berikut:¹³⁹</p> <p>Keyword Happy Harian: STOP HARIAN</p> <p>Keyword Happy Mingguan STOP MINGGUAN</p> <p>Keyword Happy Bulanan STOP BULANAN</p>

¹³⁸ Tri Indonesia, "Paket Happy", <https://tri.co.id/Happy>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹³⁹ *Ibid.*

3.	<p>Kategori Kombo:¹⁴⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kombo Nelpon AddOn 5 Gb b. Kombo Nelpon AddOn 6 GB c. Kombo Nelpon Internet Kombo Spesial 2 GB d. Kombo Nelpon Internet Kombo Spesial 3 GB e. Kombo Nelpon Internet Kuota Kombo 4G 34 GB f. Kombo Nelpon Internet Kuota Kombo 4G 38 GB 	<p>Pelanggan dapat berhenti berlangganan Produk dengan mengirimkan SMS ke 234 sesuai format berikut:¹⁴¹</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kombo Nelpon AddOn 5 Gb Keyword Berhenti perpanjangan otomatis: STOP AU5GB kirim ke 234 b. Kombo Nelpon AddOn 6 GB Keyword Berhenti perpanjangan otomatis: STOP 6GB3D kirim ke 234 c. Kombo Nelpon Internet Kombo Spesial 2 GB Keyword Stop Perpanjangan: SMS ketik STOP (spasi) INTERNET ke 234 d. Kombo Nelpon Internet Kombo Spesial 3 GB Keyword Stop Perpanjangan: SMS ketik STOP (spasi) INTERNET ke 234 e. Kombo Nelpon Internet Kuota Kombo 4G 34 GB Keyword Stop Perpanjangan: SMS ketik STOP (spasi) LTE ke 234 f. Kombo Nelpon Internet Kuota Kombo 4G 38 GB Keyword Stop Perpanjangan: SMS ketik STOP (spasi) LTE ke 234
Provider Indosat		
No	Produk Paket Kuota Internet	Syarat dan Ketentuan
1.	<p>Kategori Freedom Internet:¹⁴²</p> <p>Harian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Freedom Internet 1GB/2 Hari b. Freedom Internet 1.5GB/3 Hari 	<p>Syarat dan Ketentuan Umum:¹⁴³</p> <p>Untuk berhenti menggunakan Paket Freedom Internet, Pelanggan dapat mengirimkan SMS dengan mengetik UNREG ke 363 atau tekan *123# dan pilih Internet, kemudian pilih status & info dan pilih berhenti berlangganan.</p> <p>Indosat Ooredoo Hutchison telah menginformasikan melalui SMS notifikasi reminder perpanjangan paket</p>

¹⁴⁰ Tri Indonesia, “Kombo”, <https://bima.tri.co.id/data>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹⁴¹ *Ibid.*

¹⁴² Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom Internet”, <https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedominternet>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹⁴³ *Ibid.*

	<p>c. Freedom Internet 2.5GB/5 Hari</p> <p>d. Freedom Internet 5GB/5 Hari</p> <p>e. Freedom Internet 7GB/7 Hari</p> <p>f. Freedom Internet 15GB/5 Hari</p> <p>Bulanan:</p> <p>a. Freedom Internet 3GB/30 Hari</p> <p>b. Freedom Internet 12GB/30 Hari</p> <p>c. Freedom Internet 24GB/30 Hari</p> <p>d. Freedom Internet 35GB/30 Hari</p> <p>e. Freedom Internet 50GB/30 Hari</p> <p>f. Freedom Internet 70GB/30 Hari</p> <p>g. Freedom Internet 100GB/30 Hari</p> <p>h. Freedom Internet 150GB/30 Hari</p> <p>Masa Aktif Panjang:</p> <p>a. Freedom Internet 100GB/90 Hari</p> <p>b. Freedom Internet 200GB/180 Hari</p> <p>c. Freedom Internet 400GB/360 Hari</p> <p>Kartu Perdana:</p> <p>a. Kartu Perdana Freedom Internet 3GB/ 30 Hari</p> <p>b. Kartu Perdana Freedom Internet 6GB/ 30 Hari</p>	<p>Freedom Internet pada H-1, sebelum pelanggan melakukan perpanjangan paket</p> <p>Syarat dan Ketentuan Harian:¹⁴⁴</p> <p>Perpanjangan layanan Paket Freedom Internet berlaku secara otomatis dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Layanan akan diperpanjang otomatis selama pulsa milik Pelanggan mencukupi. - Perpanjangan otomatis akan menghabiskan sisa Kuota Utama. - Kuota Utama hanya bisa di gunakan di wilayah ketika sukses perpanjangan paket. <p>Syarat dan Ketentuan Freedom Internetan 30 Hari:¹⁴⁵</p> <p>Perpanjangan layanan Paket Freedom Internet berlaku secara otomatis dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Layanan akan diperpanjang otomatis dengan kuota baru selama pulsa milik Pelanggan mencukupi. - Perpanjangan otomatis akan menghabiskan sisa Kuota Utama. <p>Syarat dan Ketentuan Paket Freedom Internet Long Validy:¹⁴⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paket Freedom Internet Long Validity 90 hari memiliki masa aktif 90 hari. Setelah masa aktif berakhir, paket akan diperpanjang dengan paket yang sama 90 hari (selama pulsa mencukupi). - Paket Freedom Internet Long Validity 90 hari memiliki masa aktif 180 hari. Setelah masa aktif berakhir, paket akan diperpanjang dengan paket yang sama 180 hari (selama pulsa mencukupi). - Paket Freedom Internet Long Validity 360 hari memiliki masa aktif 360 hari. Setelah masa aktif berakhir, paket akan diperpanjang dengan paket yang sama 360 hari (selama pulsa mencukupi).
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ *Ibid.*

¹⁴⁶ *Ibid.*

	<p>c. Kartu Perdana Freedom Internet 9GB/ 30 Hari</p> <p>d. Kartu Perdana Freedom Internet 20GB/ 30 Hari</p>	
2.	<p>Kategori Freedom U:¹⁴⁷</p> <p>a. Freedom U 5.5GB/30 Hari</p> <p>b. Freedom U 10GB/30 Hari</p> <p>c. Freedom U 20GB/30 Hari</p> <p>d. Freedom U 35GB/30 Hari</p> <p>e. Freedom U 45GB/30 Hari</p> <p>f. Freedom U Jumbo/30 Hari</p>	<p>Syarat dan Ketentuan Umum:¹⁴⁸</p> <p>Untuk berhenti menggunakan Paket Layanan Freedom U, Pelanggan dapat melakukan SMS dengan ketik UNREG ke 363 atau ketik *123# pilih Internet, kemudian pilih status & info dan pilih berhenti berlangganan.</p> <p>Syarat dan Ketentuan Freedom U:¹⁴⁹</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indosat Ooredoo Hutchison telah menginformasikan melalui SMS notifikasi reminder perpanjangan paket Freedom U pada H-1, sebelum pelanggan melakukan perpanjangan paket. - Perpanjangan Paket Layanan Freedom U berlaku secara otomatis dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Paket Layanan Freedom U akan di perpanjang otomatis selama pulsa milik Pelanggan mencukupi. b. Perpanjangan otomatis Paket Layanan Freedom U tersebut akan mengakumulasi sisa Kuota Utama yang masih tersedia menjadi Kuota Data Rollover dengan ketentuan maksimal akumulasi Kuota Rollover adalah 5GB dengan masa berlaku 6 bulan. c. Dalam hal pulsa Prabayar milik Pelanggan tidak mencukupi untuk melakukan perpanjangan maka Paket Layanan Freedom U tidak dapat diperpanjang dan Pelanggan selanjutnya akan dikenakan tarif dasar untuk penggunaan internet, telepon dan SMS. d. Dalam hal Pelanggan gagal melakukan perpanjangan Paket Layanan Freedom U maka Kuota Data Rollover akan hilang dan tidak dapat digunakan.

¹⁴⁷ Indosat Ooredoo Hutchison, "Freedom U", <https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedomu>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹⁴⁸ *Ibid.*

¹⁴⁹ *Ibid.*

3.	<p>Kategori Freedom Apps:¹⁵⁰</p> <p>1 Hari:</p> <p>a. Freedom Apps Tiktok 2GB/Hari</p> <p>b. Freedom Apps Youtube 2GB/Hari</p> <p>c. Freedom Apps IG & FB 2GB/Hari</p> <p>3 Hari:</p> <p>a. Freedom Apps Youtube 3GB/3 Hari</p> <p>b. Freedom Apps IG & FB 3GB/3 Hari</p> <p>c. Freedom Apps Tiktok 3GB/3 Hari</p> <p>7 Hari:</p> <p>a. Freedom Apps FUN 3GB/7 Hari</p> <p>b. Freedom Apps Games 3GB/7 Hari</p> <p>c. Freedom Apps EDU 3GB/7 Hari</p> <p>d. Freedom Apps IG & FB 5GB/7 Hari</p> <p>e. Freedom Apps Youtube 5GB/7 Hari</p> <p>f. Freedom Apps Tiktok 5GB/7 Hari</p>	<p>Syarat dan Ketentuan Umum:¹⁵¹</p> <p>Untuk berhenti menggunakan Paket Khusus Aplikasi, Pelanggan dapat mengirimkan SMS dengan mengetik UNREG ke 363 atau tekan *123# dan pilih Internet, kemudian pilih status & info dan pilih berhenti berlangganan.</p> <p>Syarat dan Ketentuan Freedom Apps:¹⁵²</p> <p>Perpanjangan layanan Paket Khusus Aplikasi berlaku secara otomatis dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. Layanan akan diperpanjang otomatis selama pulsa milik Pelanggan mencukupi.</p> <p>b. Perpanjangan otomatis akan menghanguskan sisa Kuota Utama.</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¹⁵⁰ Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom Apps”, <https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedomapps>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² *Ibid.*

	<p>30 Hari:</p> <p>a. Freedom Apps FUN 30GB/30 Hari</p> <p>b. Freedom Apps Game 30GB/30 Hari</p> <p>c. Freedom Apps EDU 30GB/30 Hari</p>	
4.	<p>Kategori Freedom Combo:¹⁵³</p> <p>a. Freedom Combo 6GB & Nelp/30 Hari</p> <p>b. Freedom Combo 10GB & Nelp/30 Hari</p> <p>c. Freedom Combo 20GB & Nelp/30 Hari</p> <p>d. Freedom Combo 30GB & Nelp/30 Hari</p>	<p>Syarat dan Ketentuan Umum:¹⁵⁴</p> <p>Untuk berhenti menggunakan Layanan Internet, Pelanggan dapat melakukan SMS dengan ketik UNREG ke 363 atau ketik *123# kemudian pilih info dan pilih berhenti berlangganan.</p> <p>Syarat dan Ketentuan Layanan Internet:¹⁵⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indosat Ooredoo Hutchison telah menginformasikan melalui SMS notifikasi reminder perpanjangan paket Freedom Combo pada H-1, sebelum pelanggan melakukan perpanjangan paket. - Perpanjangan Layanan Freedom Combo berlaku perpanjangan secara otomatis dengan ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Bagi Pelanggan yang menggunakan layanan prabayar IM3, Layanan Freedom Combo akan diperpanjang otomatis ke Freedom Internet yang sesuai selama pulsa milik Pelanggan mencukupi. b. Perpanjangan otomatis Layanan Freedom Combo tersebut akan menghapus sisa Kuota selain Kuota Utama yang masih tersedia. c. Perpanjangan Layanan Freedom Combo berlaku secara otomatis ke paket Freedom Internet yang sesuai, namun untuk layanan prabayar dalam hal pulsa milik Pelanggan tidak mencukupi untuk melakukan perpanjangan maka Layanan Internet tidak dapat diperpanjang dan Pelanggan

¹⁵³ Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom Combo”, <https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedomcombo>, diakses pada 23 Januari 2024.

¹⁵⁴ *Ibid.*

¹⁵⁵ *Ibid.*

		<p>selanjutnya akan dikenakan tarif dasar untuk penggunaan internet.</p> <p>d. Dalam hal perpanjangan Layanan Freedom Combo bulanan berhasil dilakukan dan masih terdapat sisa Kuota Utama, maka sisa Kuota Utama tersebut akan terakumulasi dan dimasukkan ke dalam Kuota Data Rollover. (Khusus Paket Internet bulanan) dengan ketentuan maksimal akumulasi Kuota Rollover adalah 5GB dengan masa berlaku 6 bulan.</p> <p>e. Dalam hal Pelanggan gagal melakukan perpanjangan Layanan Freedom Combo Bulanan maka Kuota Data Rollover akan hilang dan tidak dapat digunakan.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Terhadap tabel tersebut syarat dan ketentuan yang termuat, baik janji dinyatakan etiket keterangan produk memang sudah dicantumkan oleh masing-masing pelaku usaha *provider* sebagai kewajiban pelaku usaha dalam menyampaikan informasi dan sebagai hak konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai produk paket kuota internet yang diperdagangkan. Setiap produk paket kuota internet yang ada dalam tabel tersebut juga tercantum keterangan bahwa paket kuota internet yang dibeli konsumen akan berlaku perpanjangan otomatis, dan terhadap produk tersebut sudah tertera bagaimana tata cara untuk berhenti perpanjangan otomatis dengan berbagai cara di masing-masing produk. Namun berdasarkan fakta yang terjadi di masyarakat berdasarkan hasil angket yang diperoleh penulis, ditemukan 33 (tiga puluh tiga) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Tri (3) dan Indosat bahwa terhadap syarat dan ketentuan dimana memuat tata cara penghentian paket internet yang tercantum dalam etiket keterangan tersebut tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan.

Konsumen terhadap hal tersebut dirugikan akibat tata cara untuk menghentikan paket internet atas berlakunya perpanjangan otomatis tidak dapat dihentikan oleh konsumen dengan semestinya. Tidak dapat dihentikannya paket internet tertentu tersebut membuat pulsa yang dimiliki konsumen terpotong karena untuk pembayaran perpanjangan paket internet. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa antara syarat dan ketentuan yang tertera dalam produk sebagai etiket keterangan penjualan tersebut pelaku usaha tidak menerapkan penerapan hukum terhadap Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam syarat dan ketentuan sebagai unsur dari etiket keterangan.

C. Pelanggaran Hukum Dalam Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak Oleh *Provider*.

Pelanggaran menurut Wirjono Prodjodikoro yaitu “*overtredingen*” atau pelanggaran berarti suatu perbuatan yang melanggar sesuatu dan berhubungan dengan hukum, berarti tidak lain dari pada perbuatan melawan hukum.¹⁵⁶ Sedangkan hukum menurut J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto yaitu peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.¹⁵⁷ Maka terhadap penjelasan tersebut dapat diambil

¹⁵⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Pidana*, Refika Aditama, Bandung, 2003, hlm. 33.

¹⁵⁷ Mokhammad Najih, dan Soimin, *Pengantar Hukum Indonesia (Sejarah, Konsep Tata Hukum dan Politik Hukum Indonesia)*, Setara Press, Malang, 2014, hlm. 10.

kesimpulan bahwa pelanggaran hukum yaitu perbuatan atau tindakan yang bertentangan atas peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berkaitan dengan pelanggaran hukum, penulis dalam sub bab ini akan membahas terkait fakta yang terjadi terhadap konsumen yang mengalami perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang tidak dapat diberhentikan oleh konsumen sesuai dengan tata cara yang termuat dalam syarat dan ketentuan yang kemudian secara tidak langsung *provider* secara sepihak melakukan perpanjangan otomatis sehingga merugikan konsumen. Perpanjangan otomatis merupakan mekanisme jual beli penagihan pembayaran terhadap produk paket kuota internet yang disediakan oleh pelaku usaha kepada konsumen untuk selalu berlangganan produk yang dipilihnya sesuai periode tertentu yang disepakati ketika awal transaksi pembelian produk oleh konsumen. Waktu dalam perpanjangan otomatis berlaku harian, mingguan, bulanan, bahkan hingga tahunan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Perpanjangan otomatis terhadap produk, tertera pada syarat dan ketentuan sebagai etiket keterangan penjualan masing-masing *provider*. Produk yang diperdagangkan oleh pelaku usaha *provider* atas berlakunya perpanjangan otomatis, secara tidak langsung pelaku usaha harus dapat menjamin bahwa syarat dan ketentuan sebagai etiket keterangan penjualan dapat dilakukan dengan semestinya oleh konsumen seperti halnya yang diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen. Tetapi berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan atau masyarakat berdasarkan hasil angket yang didapatkan oleh penulis syarat dan ketentuan sebagai etiket keterangan produk

penjualan tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik atau dalam hal ini konsumen tidak dapat menjalankan dengan semestinya.

Seperti hasil angket yang telah didapatkan oleh penulis yang mana terdapat 33 (tiga puluh tiga) responden sebagai konsumen terhadap *provider* Tri (3) dan Indosat yang mengalami perpanjangan otomatis paket kuota internet tertentu secara sepihak oleh *provider*. Meskipun konsumen dalam pembelian paket kuota internet tersebut sudah melakukan tata cara penghentian paket internet perpanjangan otomatis yang termuat dalam syarat dan ketentuan sebagai etiket keterangan agar tidak terjadi perpanjangan otomatis. Terhadap 33 (tiga puluh tiga) responden yang telah terklasifikasi 19 (sembilan belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Tri (3) dan 14 (empat belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Indosat yang mengalami perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak sehingga membuat terpotongnya pulsa dan terhadap perpanjangan otomatis tersebut konsumen tidak menginginkan adanya perpanjangan tersebut.

Pada hal tersebut tentu antara pelaku usaha *provider* dengan konsumen pasti sudah terjadi hubungan hukum atas jual beli yang dilakukan pada saat awal pembelian. Hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut mengikatkan sebuah hak dan kewajiban yang melekat pada masing-masing pihak dan sudah diatur berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Melekatnya hak dan kewajiban tersebut tentu harus dilaksanakan oleh para pihak, sehingga pelaku usaha *provider* dengan konsumen dapat

tercapai antara hak dan kewajibannya sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen.

Dilihat berdasarkan hasil angket yang didapatkan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa terjadi pelanggaran hukum yang dilakukan pelaku usaha *provider* Tri (3) dan *provider* Indosat karena telah menimbulkan kerugian terhadap konsumen akibat memakai produk paket internet. Kerugian yang ditimbulkan tersebut diakibatkan karena syarat dan ketentuan yang ada pada etiket keterangan tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yaitu terkait janji yang tertera dalam etiket keterangan tidak dapat dilaksanakan oleh konsumen untuk memberhentikan berlangganan perpanjangan otomatis paket internet tertentu, yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian terpotongnya pulsa akibat tetap diperpanjang secara sepihak oleh *provider* terhadap perpanjangan otomatis paket kouta internet tertentu.

Mengenai hal tersebut, berdasarkan wawancara dengan Dwi Priyono selaku Majelis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen D.I.Yogyakarta, menjelaskan bahwa:

“Tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha merupakan bagian dari pelanggaran hukum dimana karena melanggar hak konsumen”.¹⁵⁸

Terhadap kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha *provider* merupakan pelanggaran hukum dan harus bertanggung jawab karena hak konsumen tidak

¹⁵⁸ Wawancara dengan Dwi Priyono, selaku Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen D.I.Yogyakarta, di Yogyakarta, 2 Februari 2024.

terpenuhi. Hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat tersebut seperti halnya yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.¹⁵⁹ Sehingga dalam hal ini *provider* Tri (3) dan Indosat harus bertanggung jawab atas pelanggaran hukum yang telah dilakukan, karena hak konsumen tidak dapat terpenuhi dengan semestinya. Tanggung jawab merupakan suatu keadaan kesadaran terhadap tindakan yang dilakukan baik perbuatan baik yang disengaja maupun perbuatan yang tidak disengaja. Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab adalah sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban maupun kekuasaan.¹⁶⁰ Tanggung jawab menurut hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut suatu cara tertentu yang tidak menyimpang atau melanggar dari sebuah peraturan ada. Sedangkan pertanggungjawaban perlindungan hukum dapat lahir dari hubungan hukum, salah satunya adalah hubungan hukum antara pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa dengan konsumen sebagai pengguna akhir barang atau jasa.¹⁶¹

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen didasarkan pada perjanjian yang sifatnya transaksional, walaupun tidak diatur dalam suatu

¹⁵⁹ Pasal 4 huruf c Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶⁰ Ryan Oczio Antameng, Yetti, dan Yeni Triana, “Tanggung Jawab Perusahaan Perbankan Terhadap Debitor Dalam Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi”, *Jurnal Proceeding Iain Batusangkar*, Edisi Vol. 1 No. 1, Magister Ilmu Hukum, Universitas Lancang Kuning, 2022, hlm. 778.

¹⁶¹ Ryan Oczio Antameng, Yetti, dan Yeni Triana, *Ibid*, hlm. 778.

perjanjian yang bersifat kontraktual.¹⁶² Namun apabila sudah terjadi suatu transaksi pembelian barang atau jasa kemudian konsumen merasa hak dan kewajibannya tidak terpenuhi atau dalam kata lain dirugikan, maka konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi.¹⁶³ Dasar yang dapat dijadikan oleh konsumen untuk menuntut ganti kerugian yang dialami 33 (tiga puluh tiga) responden kepada *provider* Tri (3) dan Indosat dalam hal ini yaitu berdasarkan pada Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.¹⁶⁴ Sedangkan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen diatur juga dalam Pasal 7 huruf f UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “kewajiban pelaku usaha adalah: memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.¹⁶⁵

Mengingat terjadinya kerugian yang dialami konsumen tersebut berdasarkan kesalahan pelaku usaha provider Tri (3) dan Indosat yang diakibatkan oleh syarat dan ketentuan yang termuat dalam produk tidak dapat dilakukan oleh konsumen, sehingga mengakibatkan konsumen mengalami

¹⁶² Nurlaeli Sukesti Ariani Nasution, “Kelemahan Informasi Syarat Kontrak Dalam Perdagangan Secara Elektronik Berakibat Keadilan Belum Berpihak Pada Konsumen”, *Jurnal Media Komunikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Edisi Vol. 2 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma, hlm. 159.

¹⁶³ Ryan Oczio Antameng, Yetti, dan Yeni Triana, *Loc. Cit*, hlm. 778.

¹⁶⁴ Pasal 4 huruf h Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶⁵ Pasal 7 huruf (f) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kerugian, maka kewajiban pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi berupa pengembalian pulsa yang dimiliki oleh konsumen. Ganti rugi pengembalian pulsa kepada konsumen harus dilakukan pelaku usaha dengan berdasarkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha. Prinsip tersebut yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian dan prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian dalam hal ini mengartikan bahwa tanggung jawab berdasarkan kelalaian merupakan prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, dimana artinya tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Berdasarkan prinsip ini, kelalaian pelaku usaha yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen.¹⁶⁶

Selain prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut, pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi sesuai dengan kewajibannya dan ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Uraian pasal tersebut merupakan pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti kerugian terhadap kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Dalam hal kerugian konsumen berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan, pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang

¹⁶⁶ Renata Christha Auli, “3 Prinsip dan 5 Asas Perlindungan Konsumen”, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23/> diakses pada 23 April 2024.

dialami oleh konsumen baik dalam bentuk uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Pemberian ganti rugi juga dibatasi dengan waktu yaitu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi tersebut.

Pemberian ganti rugi atas kesalahan pelaku usaha tidak juga menghapuskan kemungkinan konsumen untuk melakukan upaya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai dengan adanya unsur-unsur kesalahan yang memang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga merugikan konsumen dalam pemakaian produk atau jasanya. Selain itu ganti kerugian tidak berlaku apabila memang pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang diderita atau dialami oleh konsumen adalah senyatanya merupakan kesalahan konsumen itu sendiri. Mengenai tanggung jawab kerugian juga diatur dalam Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi yang menyatakan “atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi”. Sehingga dengan adanya aturan tersebut semakin memperkuat dasar bagi konsumen untuk melakukan permintaan ganti rugi.¹⁶⁷

Terhadap 33 (tiga puluh tiga) responden sebagai konsumen berdasarkan data hasil angket mengenai akibat kerugian yang dialami dari perpanjangan otomatis yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* Tri (3) dan Indosat dapat melakukan upaya hukum sebagai upaya untuk mendapatkan haknya kembali.

¹⁶⁷ Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Perpanjangan otomatis yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* Tri (3) dan Indosat tersebut dapat juga dapat dijadikan dasar sebagai konsumen untuk melakukan upaya hukum yang dialaminya dalam meminta ganti kerugian berupa mengembalikan pulsa milik konsumen seperti keadaan semula.

Maka dari itu, perpanjangan otomatis yang didaftarkan secara sepihak kepada 33 (tiga puluh tiga) responden sebagai konsumen *provider* Tri (3) dan *provider* Indosat merupakan pelanggaran hukum karena apa yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha *provider* Tri (3) dan *provider* Indosat tersebut bertentangan dengan hak yang dimiliki oleh konsumen dan melanggar ketentuan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha mengenai unsur etiket keterangan yang tertuang dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen, karena syarat dan ketentuan yang tertera sebagai etiket keterangan tidak dapat dilaksanakan oleh konsumen dalam menghentikan paket kuota internet tertentu yang mengakibatkan konsumen terdaftar secara sepihak sebagai pengguna paket internet tertentu. Selain itu juga pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat harus memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan yaitu dengan mengembalikan pulsa yang dimiliki oleh konsumen dengan besaran yang sama pada saat terpotongnya pulsa akibat terdaftar secara sepihak sebagai pengguna paket internet tertentu.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dikaji dan diuraikan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen mengenai unsur etiket keterangan dalam perpanjangan otomatis paket internet tertentu oleh pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat tidak diterapkan. Hal ini dibuktikan dengan fakta yang terjadi di lapangan bahwa pada 33 (tiga puluh tiga) responden dengan klasifikasi 19 (sembilan belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Tri (3) dan 14 (empat belas) responden sebagai konsumen pengguna *provider* Indosat yang mengalami perpanjangan otomatis paket internet tertentu secara sepihak oleh *provider* sehingga terpotongnya pulsa, yang dikarenakan mengenai apa yang dijanjikan dalam syarat dan ketentuan yang termuat pada etiket keterangan penjualan produk *provider* tersebut tidak dapat memberhentikan perpanjangan otomatis paket internet tertentu dengan semestinya sesuai tata cara yang ada pada etiket keterangan.
2. Perpanjangan otomatis paket internet tertentu yang dilakukan secara sepihak oleh *provider* merupakan pelanggaran hukum karena melanggar hak yang dimiliki konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang merugikan konsumen akibat perpanjangan otomatis paket internet tertentu

dilakukan secara sepihak. Terjadinya kerugian atas hilangnya pulsa yang dimiliki oleh konsumen, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk mengembalikan pulsa milik konsumen seperti keadaan semula, hal ini juga dikarenakan perpanjangan tersebut tidak atas persetujuan konsumen.

B. Saran

Terhadap kesimpulan yang telah disampaikan oleh penulis, maka dalam hal ini penulis akan memberikan saran untuk kedepannya:

1. Pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat sebaiknya menerapkan dan mematuhi aturan hukum mengenai apa yang sudah menjadi kewajibannya untuk dijalankan. Seperti halnya dalam perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, agar tidak terjadi pelanggaran hukum terhadap kewajibannya dan hak yang dimiliki oleh konsumen terkhususnya pada Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen.
2. Pelaku usaha *provider* Tri (3) dan Indosat sebaiknya meninjau ulang mengenai sistem perpanjangan otomatis terhadap paket internet tertentu yang merugikan konsumen tersebut, agar tidak terjadi suatu pelanggaran hukum dimana melanggar hak yang dimiliki konsumen dan melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam*, Ctk. Pertama, Amzah, Jakarta, 2010.
- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008.
- Angipora Marinus, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Raja Grafindo, Jakarta, 2002.
- Budi Agus Riswandi., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022.
- Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 1994.
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Ctk. Ketujuh, Balai Pustaka, Jakarta, 1986.
- Danang Suyoto, *Dasar-Dasar Menejemen Pemasaran Konsep, Strategis, dan Kasus*, Ctk. Ketiga, CAPS (Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta 2014.
- Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Ctk. Pertama, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta, 2019.
- Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta, 2004.
- Hulman Panjaitan., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama. Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- Kelik Wardiono., *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum Dan Huktur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak Dua, 2014.
- Masri Singarimbun, dan Sofian efendi, *Metode Penelitian Survei*, Ctk. Pertama, LP3ES, Jakarta, 1989.

- Mokhammad Najih, dan Soimin, *Pengantar Hukum Indonesia (Sejarah, Konsep Tata Hukum dan Politik Hukum Indonesia)*, Setara Press, Malang, 2014.
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Grasindo, Jakarta, 2002.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Ctk. Pertama, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Rusito, *Teknologi Internet Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML*, Ctk. Pertama, Yayasan Prima Agus Teknik, Semarang, 2021.
- Satipjo Rahardjo, *Hukum Dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1980.
- Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*; Ctk. Pertama, FEBI UIN-SU Press, Medan, 2018.
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Pidana*, Refika Aditama, Bandung, 2003.

JURNAL:

- Abdurrahman Mazli. Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce. *Lex Renaissance*, 6(2), 298-312.
- Annisa Nur Ramadhani, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto. (2022). Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce: Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 111-119. 2021
- Aaron Alel Alexander. Peran Masyarakat Dalam Penegakan Hukum di Indonesia. *IJOLARES: Indonesian Journal of Law Research*, 1(1), 11-15.
- Alfina Maharani, dan Adnand Darya Dzikra. Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659-666. 2021
- Alyasinta Viela Tusanputri, dan Amron. Pengaruh iklan dan program gratis ongkir terhadap keputusan pembelian. In *Forum Ekonomi* 23(4), 632-639). 2021
- Angga Permadi Karpriana. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Universitas Tanjungpura Untuk Menggunakan Model Pembayaran

- Autodebet Dalam Transaksi Pembayaran Spp. *Technobiz : International Journal of Business*, 2(2), 46-52. 2019
- Arsella Finishia, Yulianti, Setiawan Wicaksono. Penerapan Pasal 8 Ayat 1 Huruf (F) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Iklan Penjualan Kavling Tanah di Kota Malang. *Warkat*, 3(2), 123-133. 2023
- Deo Rangga Sada Siregar, Lucky Koryanto, dan NM Faizah. Aplikasi Pencarian Hotel di Kota Jakarta Berbasis Android dengan Metode Location Based Service (LBS) Menggunakan Android Studio. *Computer Journal*, 1(1), 64-72. 2023
- Danial Rahman. Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar dan Informasi. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 9-14.
- Diya Ul Akmal. (2021). Dinamika Konsep Omnibus Law: Menegaskan Tujuan Hukum Dalam Konstruksi Legislasi Nasional. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 7(1), 17-40. 2021
- Faisal Fadilla Noorikhshan, Hilal Ramadhani, Budi Crismanto Sirat, dan Nisa Khoerunisa. Dinamika Internet, Media Sosial, dan Politik di Era Kontemporer: Tinjauan Relasi Negara-Masyarakat. *Journal of Political Issues*, 5(1), 95-109. 2023.
- Fivhi Indah Sari. Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Internet Bolt dan Bolt Home yang Dicabut Izinnya oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2018. *Jurnal Hukum Adigama*, 2(1), 51. 2019.
- Hasaziduhu Moho. Penegakan Hukum di Indonesia Menurut Aspek Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan. *Warta Dharmawangsa*, 13(1). 2019.
- Helma Maraliza, Rahman Adi Sosanto, Edi Mulyono. Sistem Pematangan Saldo Pada Driver Ojek Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *At-Tasharruf: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1), 35-46. 2023.
- I Wayan Ariawan, Ni Putu Rai Yuliantini, dan Si Ngurah Ardhya. Implementasi Ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pencantuman Label Pada Produk

- Minuman Beralkohol Khas Bali Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4(1), 45-56. 2021.
- M. Elpha Darnia, E. Enjely Utami, dkk. Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 1(4), 44-58. 2023.
- Miftahus Surur. Teori Produksi Imam Al-Ghazali & Ibnu Khaldun Perspektif Maqashid Al-Syari'ah. *Istidlal: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(1), 12-23. 2021.
- Moh Rusdi. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Volume Penjualan pada Perusahaan Genting UD. Berkah Jaya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 83-88. 2019.
- Muhammad Daffa Syahdilla Darama, Buce Trias Hanggara, Mochammad Chandra Saputra. Analisis Penerimaan Pengguna dalam melakukan Pembayaran Terintegrasi Spotify dengan DANA menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Termodifikasi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(8), 3622-3629. 2023.
- Muhammad Danuri. Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2). 2019.
- Muhammad Fahrijal Anshori, dan Dede Nurohman. Efektivitas Penyediaan Internet Desa untuk Peningkatan Promosi UMKM di Temenggungan Udanawu Blitar. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(9), 2245-2258. 2022.
- Muhammad Firdaus, Aggun Lestari, Suryamizon, Edi Haskar. Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(11), 2457-2466. 2022.
- Nova Titin Lestari, Husna Ni'matul Ulya. Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Strategi Labeling Usaha Keripik Tempe di Desa Glonggong. *Abdimas Indonesian Journal*, 1(1), 19-34. 2021.
- Nurlaeli Sukesti Ariani Nasution. Kelemahan Informasi Syarat Kontrak Dalam Perdagangan Secara Elektronik Berakibat Keadilan Belum Berpihak Pada

- Konsumen. *Jurnal Media Komunikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2(1), 156-171. 2020.
- Nurajizah, S., Ambarwati, N. A., & Muryani, S. Sistem pendukung keputusan pemilihan internet service provider terbaik dengan metode analytical hierarchy process. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 6(3), 231-238. 2020.
- Nurin Fitria Ulfa, I Nyoman Putu Budiarta, dan Desak Gde Dwi Arini. Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Kerugian dalam Layanan Penggunaan Paket Internet provider. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 49-54. 2020.
- Nurul Fibrianti. Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen. *Borobudur Law Review*, 2(2), 90-101. 2020.
- Oktafalia Marisa. Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Berpengaruh Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology*. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139-152. 2020.
- Posnita Sihombing, Fenny B.N.L. Tobing, Melinda Malau. Pengaruh Fitur Produk, Jangkauan Jaringan, Dan Harga, Terhadap Keputusan Pembelian Paket Internet Telkomsel Warga Di Lintong Nihuta *The Influence of Product Features, Network Reach, And Price, On The Purchase Decision of Residents' Internet Packages In Lintong Nihuta*. *Fundamental Management Journal*, 6(2), 101-125. 2021.
- Regina Arabela, Umar Haris Sanjaya, “*Legal Protection of Consumer Data on E-Commerce Platforms with Cash on Delivery (COD) Systems*” in *International Conference on Advance & Scientific Innovation, KnE Life Sciences*, pages 723–730. 2023.
- Riris Nisantika, Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49-59. 2021.
- Ryan Oczio Antameng, Yetti, dan Yeni Triana. Tanggung Jawab Perusahaan Perbankan Terhadap Debitor Dalam Perjanjian Baku Yang Memuat

- Klausula Eksonerasi. *Jurnal Proceeding Iain Batusangkar*, 1(1), 776-783. 2022.
- Silvony Kakoe, Masruchin Ruba'l, Abdul Madjid. Perlindungan hukum korban penipuan transaksi jual beli online melalui ganti rugi sebagai pidana tambahan. *Jurnal Legalitas*, 13(02), 115-128. 2020.
- Santy Permata Sari. Strategi meningkatkan penjualan di era digital. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 291-300. 2020.
- Sindy Nova, Nurul Khotimah, dan Maria Y Aryanti Wahyuningrum. Rancang Bangun Jaringan Internet Berbasis Nirkabel di Rt005/006 Ciracas Dengan Router Mikrotik Sebagai Access Point Outdoor. *UG Journal*, 16(6), 19-31. 2022.
- Siti Nurajizah, Nila Alis Ambarwati, dan Sri Muryani. Sistem pendukung keputusan pemilihan internet service *provider* terbaik dengan metode analytical hierarchy process. *Jurteksi (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 6(3), 231-238. 2020.
- Sri Lestari Poernomo. Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1), 109-120. 2019.
- Sri Rahayu Wilujeng, Sukarni Suryaningsih. Cara bijak pemanfaatan teknologi di era digital. *Harmoni: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 50-56. 2022.
- Tri Sulismuji Wiyono. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Produk Pangan yang Mengandung Bahan Berbahaya. *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea*, 4(1), 21-40. 2020.
- Vera Wheny Setijawati Soemarwi, dan Yudith Ridzkie. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Palsu Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan BPOM Nomor 23 Tahun 2019. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 5(1), 995-1010. 2023.
- Waode Maratun Shaleha. Determinan yang mempengaruhi keputusan pembelian simcard Prabayar telkomsel pada mahasiswa dan mahasiswi di kota kendari.

Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, 1(2), 365-377. 2021.

Widi Megayanti, Nicky Rosadi. Pengaruh kepemilikan handphone terhadap uang saku peserta didik untuk pembelian pulsa paket internet di SMK Yamas Jakarta. *Research and Development Journal of Education*, 5(1), 25-44. 2018.

Wilopo Cahyono Figur Satrio, Sukirno, Adya Paramita Prabandariza. Prinsip Timbulnya Perikatan Dalam Perjanjian Jual Beli Berbasis Syariah. *Notarius*, 13(1), 294-311. 2020.

Winda Gadis Sukardi, Sri Bakti Yunarni. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Pada Label Gas LPG (Studi Putusan Pengadilan Negeri Boyolali Nomor 2/PID.SUS/PN. BYL). *Jurnal Hukum Adigama*, 3(1), 946-963. 2020.

Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189. 2023.

Zakiyah Nafsah, dan Ali Arifin. Jual Beli Dalam Ekonomi Islam (Aplikasi Jual Beli Dalam Fiqih Dan Perbankan Syariah). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9 (2), 2071-2079. 2023.

Zulham Azhar, Zulkarnain, dan Edyanus Herman Halim. Pengaruh Persepsi Nilai Dan Brand Personality Terhadap Loyalitas Dan Brand Switching Gen Milleneal Dalam Memilih *Provider* Telekomunikasi. *Jurnal Economica: Media Komunikasi ISEI Riau*, 11(1), 146-161. 2023.

MAKALAH:

Ariningsih Nura Damayanti, Zanuar Bayu Pamungkas, dan Tri Indah Lestari. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, 3(1), 487-496.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

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

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang
Telekomunikasi

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5
Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001
tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen.

INTERNET:

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia
(KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perlindungan>, diakses pada 11
Desember 2023.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia
(KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perpanjangan>, diakses pada 16
Desember 2023.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia
(KBBI), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/otomatis>, diakses pada 16
Desember 2023.

Bitsgap, [https://bitsgap.com/id/helpdesk/article/9977460122396-Apa-Itu-
Perpanjangan-Otomatis-](https://bitsgap.com/id/helpdesk/article/9977460122396-Apa-Itu-Perpanjangan-Otomatis-), diakses pada 20 Januari 2024.

Celcom by celcomdigi, [https://www.celcom.com.my/legal/terms-and-
conditions/personal#prepaid](https://www.celcom.com.my/legal/terms-and-conditions/personal#prepaid), diakses pada 29 Januari 2023.

Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom Internet”,
<https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedominternet>, diakses pada 23
Januari 2024.

Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom U”,
<https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedomu>, diakses pada 23 Januari 2024.

Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom Apps”,
<https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedomapps>, diakses pada 23 Januari 2024.

Indosat Ooredoo Hutchison, “Freedom Combo”,
<https://indosatooredoo.com/portal/id/psfreedomcombo>, diakses pada 23 Januari 2024.

NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/185>, diakses pada 25 Desember 2023

NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/275>, diakses pada 25 Desember 2023.

NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/1>, diakses pada 25 Desember 2023.

NU Online, <https://quran.nu.or.id/an-nisa%27/29>, diakses pada 25 Desember 2023.

Provider, <https://idcloudhost.com/kamus-hosting/provider/>, diakses pada 15 Desember 2023.

Renata Christha Auli, Hukum Online,
https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c#_ftn4, diakses pada 11 Desember 2023.

Renata Christha Auli, “3 Prinsip dan 5 Asas Perlindungan Konsumen”,
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23/> diakses pada 23 April 2024.

Sage, <https://www.sage.com/en-us/blog/glossary/what-is-auto-renewal/>, diakses pada 20 Januari 2024.

Telkomsel, “Transformasi SIM Card Mulai dari Sebesar Kartu Nama sampai Nano” terdapat dalam <https://www.telkomsel.com/about-us/blogs/transformasi-sim-card-mulai-dari-sebesar-kartu-nama-sampai-nano#:~:text=SIM%20Card%20adalah%20Subscriber%20Identity,untuk%20menggunakan%20layanan%20seluler%20GSM>, Diakses terakhir tanggal 31 Oktober 2023.

Tri Indonesia, “Unlimited Internetan 24 Jam, Mulai Dari 1.000”,
<https://tri.co.id/unlimited-internetan>, diakses pada 23 Januari 2024.

Tri Indonesia, “Paket Happy”, <https://tri.co.id/Happy>, diakses pada 23 Januari 2024.

Tri Indonesia, “Kombo”, <https://bima.tri.co.id/data>, diakses pada 23 Januari 2024.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Bebas Plagiasi



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalitangkm 14, S Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 100/Perpus-S1/20/H/III/2024

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YUDHISTA BIMBA SETIA
No Mahasiswa : 20410252
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERPANJANGAN OTOMATIS
PAKET INTERNET TERTENTU SECARA
SEPIHAK OLEH PROVIDER.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil 5%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024 M
9 Ramadhan 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1)
HURUF F UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP
PERPANJANGAN OTOMATIS
PAKET INTERNET TERTENTU
SECARA SEPIHAK OLEH

Submission date: 19-Mar-2024 09:39AM (UTC+0700)

Submission ID: 2324362420

File name: njangan_Otomatis_Paket_Internet_Tertentu_Secara_Sepihak_Ole.docx (481.45K)

Word count: 18646 *by* 20410252 YUDHISTA BIMBA SETIA

Character count: 122334

PROVIDER

**PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET INTERNET TERTENTU
SECARA SEPIHAK OLEH PROVIDER**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

YUDHISTA BIMBASETIA

No. Mahasiswa: 20410252

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

PENERAPAN PASAL 8 AYAT (1) HURUF F UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP PERPANJANGAN OTOMATIS PAKET
INTERNET TERTENTU SECARA SEPIHAK OLEH PROVIDER

ORIGINALITY REPORT

5%	9%	6%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	3%
2	fh.upnvj.ac.id Internet Source	1%
3	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%