

Perlindungan Konsumen Atas Sisa Kuota Internet Pasca Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025

¹Achmad Febriansyah, ²Wulan Windiarti

^{1,2}Universitas Pelita Bangsa, Kabupaten Bekasi, Indonesia

e-mail: 1achmadfebriansyah2003@gmail.com, 2wulanwindiarti@pelitabangsa.ac.id

Article History

Submission : 11-06-2026
Received : 09-07-2026
Revised : 26-08-2026
Accepted : 29-08-2026

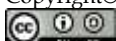
Abstract

This article examines consumer protection for unused internet data quota after Constitutional Court Decision Number 273/PUU-XXIII/2025. The decision conditionally reinterpreted Article 28 paragraph (1) of the Telecommunications Law, requiring telecommunication providers to offer service options that ensure consumers' remaining quota stays active and usable. This normative legal research employs statutory, case, and conceptual approaches. Primary legal materials include the 1945 Constitution, Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 36 of 1999 on Telecommunications as amended by Law Number 6 of 2023, the Civil Code, and Constitutional Court Decisions Number 273/PUU-XXIII/2025 and 33/PUU-XXIV/2026. The materials are analyzed through grammatical, systematic, and teleological interpretation. The study finds that an expiry period is not automatically unlawful merely because it is contained in a standard contract. Its legality must be assessed through three layers: compliance with the constitutional obligation to provide a protective service option; transparency and validity of standard clauses under consumer protection law; and contractual performance together with an effective remedy. Non-rollover packages may remain available, but they cannot be the only practical option when no service protects the economic value of unused quota. Protection may take the form of rollover, validity extension, benefit transfer, compensation, refund, or another proportionate mechanism. The article contributes a three-layer legal test that separates constitutional service obligations, standard-clause control, and individual consumer remedies.

Keywords: Consumer protection, Constitutional Court, Internet quota, Standard clause, Validity period.

Abstrak

Artikel ini menganalisis perlindungan konsumen atas sisa kuota internet setelah Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 273/PUU-XXIII/2025. Putusan tersebut memberi pemaknaan bersyarat terhadap Pasal 28 ayat (1) UU Telekomunikasi dengan mewajibkan penyelenggara menyediakan pilihan layanan yang menjamin sisa kuota tetap aktif dan dapat digunakan. Penelitian hukum normatif ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, kasus, dan konseptual. Bahan hukum primer meliputi UUD NRI Tahun 1945, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi sebagaimana diubah UU Nomor 6 Tahun 2023, KUHPerdara, serta Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025 dan Nomor 33/PUU-XXIV/2026. Analisis dilakukan melalui interpretasi gramatikal, sistematis, dan teleologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masa aktif tidak otomatis melanggar hukum hanya karena tercantum dalam kontrak baku. Legalitasnya harus diuji melalui tiga lapis: kepatuhan terhadap kewajiban menyediakan pilihan layanan pelindung; transparansi dan keabsahan klausula berdasarkan hukum



perlindungan konsumen; serta pemenuhan prestasi dan ketersediaan pemulihan individual. Paket non-rollover tetap mungkin ditawarkan, tetapi tidak boleh menjadi satu-satunya pilihan praktis apabila tidak ada layanan yang melindungi nilai ekonomi sisa kuota. Perlindungan dapat berupa rollover, perpanjangan masa aktif, pengalihan manfaat, kompensasi, refund, atau mekanisme lain yang proporsional. Kebaruan artikel adalah model uji tiga lapis yang memisahkan kewajiban konstitusional, pengendalian klausula baku, dan pemulihan konsumen.

Kata kunci: Klausula baku, Kuota internet, Masa aktif, Mahkamah Konstitusi, Perlindungan konsumen.

Pendahuluan

Internet telah berkembang dari layanan pelengkap menjadi infrastruktur bagi komunikasi, pendidikan, pekerjaan, perdagangan, dan akses pelayanan publik. Dalam layanan seluler prabayar, konsumen umumnya membeli paket yang menggabungkan volume data, masa berlaku, kualitas jaringan, serta syarat penggunaan. Ketika masa berlaku berakhir, sisa volume yang belum digunakan dapat berhenti berfungsi. Praktik tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai kedudukan nilai ekonomi yang telah dibayar konsumen dan batas kebebasan penyelenggara dalam menentukan desain paket.

Hubungan antara penyelenggara telekomunikasi dan pengguna merupakan hubungan kontraktual. Konsumen memilih paket dari syarat yang telah disusun terlebih dahulu oleh pelaku usaha. Karakter kontrak baku membuat proses transaksi efisien, tetapi sekaligus menciptakan ketimpangan kemampuan untuk merumuskan syarat. Karena itu, kebebasan berkontrak tidak dapat dilepaskan dari Pasal 1337 dan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, dan pengendalian klausula baku dalam Pasal 18 UUPK.

Perdebatan hukum mengenai sisa kuota berubah secara mendasar setelah Mahkamah Konstitusi mengucapkan Putusan Nomor 273/PUU-XXIII/2025 pada 23 Juli 2026. Mahkamah mengabulkan permohonan untuk sebagian dan menyatakan Pasal 28 ayat (1) dalam Pasal 71 angka 2 Lampiran Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 bertentangan dengan UUD NRI Tahun 1945 serta tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat secara bersyarat sepanjang tidak dimaknai sebagai kewajiban menyediakan pilihan layanan yang menjamin sisa kuota milik pengguna tetap aktif dan dapat digunakan. Putusan Nomor 33/PUU-XXIV/2026 kemudian menyatakan permohonan lain tidak dapat diterima karena norma yang diuji telah memperoleh pemaknaan baru sehingga objek permohonan berubah (Mahkamah Konstitusi, 2026a; 2026b).

Putusan tersebut tidak identik dengan larangan atas seluruh paket bermasa aktif atau perintah menerapkan satu model layanan. Dalam pertimbangannya, Mahkamah mengakui kemungkinan paket rollover, non-rollover, dan inovasi lain. Titik normatifnya adalah keharusan menyediakan pilihan yang secara riil melindungi sisa kuota serta menyampaikan informasi mengenai volume, masa berlaku, perlakuan atas sisa kuota, dan kebijakan penggunaan secara sederhana serta mudah dipahami. Dengan demikian, fokus analisis bergeser dari pertanyaan apakah masa aktif selalu dilarang menjadi pertanyaan kapan desain layanan, klausula, dan pelaksanaannya melanggar hak konsumen.

Kajian perlindungan konsumen sebelumnya banyak membahas ketimpangan kontrak baku, hak atas informasi, itikad baik, dan penyelesaian sengketa dalam transaksi digital (Miru & Yodo, 2015; Shidarta, 2010; Heriyanti, Zikri, & Miswar, 2023). Kajian mengenai keadilan dan kepastian hukum juga menekankan pentingnya proporsionalitas perlakuan dan aturan



yang dapat dipahami serta dilaksanakan secara konsisten (Keladu, 2023; Nur, 2023). Akan tetapi, kerangka tersebut belum secara khusus mengintegrasikan ratio decidendi Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025 dengan pengujian klausula baku dan mekanisme pemulihan individual. Kekosongan analitis tersebut menjadi research gap artikel ini.

Kebaruan penelitian ini adalah model uji tiga lapis terhadap kebijakan masa aktif kuota internet: pertama, pengujian kewajiban konstitusional-sektoral untuk menyediakan pilihan layanan yang melindungi sisa kuota; kedua, pengujian transparansi serta keabsahan klausula baku menurut UUPK; dan ketiga, pengujian pemenuhan prestasi serta pemulihan individual menurut hukum kontrak dan penyelesaian sengketa konsumen. Model ini mencegah dua penyederhanaan: menganggap setiap masa aktif otomatis sah karena telah diinformasikan, atau sebaliknya menganggap setiap klausula masa aktif otomatis batal karena dibuat sepihak.

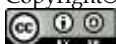
Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini menjawab dua pertanyaan. Pertama, bagaimana kedudukan hukum pembatasan masa aktif dan sisa kuota internet pasca-Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025? Kedua, bagaimana parameter pengujian dan bentuk perlindungan bagi konsumen yang kehilangan manfaat sisa kuota? Tujuannya adalah merumuskan batas legalitas kebijakan masa aktif dan menawarkan mekanisme perlindungan yang dapat digunakan oleh regulator, penyelenggara, konsumen, serta lembaga penyelesaian sengketa.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menelaah norma, putusan, doktrin, dan hubungan sistematis antarbahasan hukum (Muhaimin, 2020). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk membaca UUD NRI Tahun 1945, UUPK, UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi sebagaimana diubah melalui UU Nomor 6 Tahun 2023, serta KUHPerdota. Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis amar dan pertimbangan Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025 serta akibat prosedural Putusan MK Nomor 33/PUU-XXIV/2026. Pendekatan konseptual digunakan untuk menjelaskan kontrak baku, hak milik atas benda tidak berwujud, itikad baik, wanprestasi, dan pemulihan konsumen.

Bahan hukum primer diperoleh dari sumber resmi peraturan perundang-undangan dan Mahkamah Konstitusi. Bahan hukum sekunder berupa buku serta artikel ilmiah dipilih berdasarkan relevansinya terhadap perlindungan konsumen, hukum kontrak, klausula baku, keadilan, dan kepastian hukum. Penelitian tidak menggunakan survei konsumen, data transaksi operator, atau penghitungan kerugian industri; karena itu, pernyataan mengenai praktik komersial dibatasi pada dokumen yang dapat diverifikasi dan tidak diposisikan sebagai temuan empiris. Batas waktu bahan hukum ditetapkan sampai 28 Agustus 2026.

Analisis dilakukan secara kualitatif-preskriptif melalui interpretasi gramatikal terhadap rumusan pasal dan amar putusan, interpretasi sistematis untuk menghubungkan hukum telekomunikasi dengan UUPK serta KUHPerdota, dan interpretasi teleologis untuk menilai tujuan perlindungan nilai ekonomi yang telah dibayar pengguna. Hasilnya disusun dalam model uji tiga lapis dan diterapkan pada beberapa pola hipotetis klausula. Pola tersebut berfungsi sebagai parameter normatif, bukan sebagai temuan mengenai operator tertentu.



Hasil dan Pembahasan

Karakter Hukum Kuota dan Perubahan Norma Pascaputusan MK

Sebelum Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025, perdebatan mengenai sisa kuota sering diletakkan pada dua kutub. Pandangan pertama menganggap konsumen hanya membeli hak akses jaringan dalam volume dan jangka waktu tertentu, sehingga sisa kuota berakhir 1057eputus masa berlaku. Pandangan kedua menganggap seluruh volume yang telah dibayar menjadi milik konsumen dan tidak boleh dihapus. Mahkamah mengambil posisi yang lebih terstruktur: layanan internet tetap berlangsung dalam hubungan jasa dan kontrak, tetapi kuota yang diperoleh setelah pembayaran diposisikan sebagai benda tidak berwujud yang memiliki nilai ekonomi serta dilekati perlindungan hak milik.

Karakter tersebut menghasilkan konsekuensi ganda. Penyelenggara tetap dapat merancang paket berdasarkan volume, waktu, mutu, dan pola penggunaan. Namun, kebebasan desain tidak boleh menghilangkan seluruh nilai ekonomi sisa kuota tanpa informasi yang memadai, pilihan yang layak, dan mekanisme perlindungan proporsional. Spektrum frekuensi yang digunakan dalam layanan telekomunikasi juga berada dalam penguasaan negara sehingga formula tarif dan struktur paket tidak dapat diperlakukan semata-mata sebagai 1057eputus komersial privat (Putusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025).

Tabel 1. Perubahan Kerangka Hukum Sisa Kuota Internet

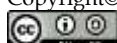
Periode	Dasar hukum utama	Posisi normatif
Sebelum 23 Juli 2026	UUPK; UU Telekomunikasi jo. UU 6/2023; KUHPdata	Masa aktif dan klausula diuji melalui hak informasi, itikad baik, klausula baku, dan isi kontrak; belum ada pemaknaan konstitusional khusus mengenai pilihan layanan pelindung.
Sejak 23 Juli 2026	Putusan MK No. 273/PUU-XXIII/2025	Pasal 28 ayat (1) dimaknai mewajibkan penyediaan pilihan layanan yang menjamin sisa kuota tetap aktif dan dapat digunakan.
Sesudah pemaknaan norma	Putusan MK No. 33/PUU-XXIV/2026	Permohonan lain kehilangan objek karena norma telah berubah; analisis berikutnya harus menggunakan teks norma hasil pemaknaan MK.

Sumber: Diolah penulis berdasarkan bahan hukum yang disebutkan.

Frasa “menyediakan pilihan layanan” penting dibedakan dari kewajiban menerapkan satu paket seragam. Putusan tidak menghapus ruang inovasi komersial. Penyelenggara dapat menawarkan paket rollover dan non-rollover dengan harga, volume, atau manfaat berbeda. Akan tetapi, pilihan harus nyata, mudah diakses, dan tidak semu. Apabila paket pelindung hanya tersedia secara teoritis, tidak diinformasikan, dibebani biaya tambahan yang menghilangkan manfaat, atau tidak dapat dipilih oleh kelompok pelanggan terkait, kewajiban substantif putusan belum terpenuhi.

Tabel 2. Unsur Putusan MK dan Implikasi Operasional

Unsur	Makna hukum	Implikasi
Pilihan layanan	Tidak harus satu model seragam, tetapi harus ada alternatif nyata.	Operator menyediakan dan menginformasikan sedikitnya satu skema yang melindungi sisa kuota.
Sisa kuota tetap aktif dan dapat digunakan	Nilai ekonomi yang belum dinikmati tidak boleh hilang tanpa perlindungan proporsional.	Perlindungan dapat berupa rollover, perpanjangan, pengalihan manfaat, kompensasi, refund, atau mekanisme setara.



Unsur	Makna hukum	Implikasi
Informasi sederhana dan jelas	Persetujuan membutuhkan informasi yang dapat diketahui sebelum transaksi.	Volume, masa berlaku, perlakuan sisa kuota, biaya, dan batas penggunaan ditampilkan secara mudah dipahami.
Proporsionalitas	Perlindungan pengguna diseimbangkan dengan variasi kebutuhan dan keberlanjutan layanan.	Harga dan fitur boleh berbeda selama pilihan tidak semu dan tidak meniadakan manfaat yang telah dibayar.

Sumber: Diolah penulis berdasarkan bahan hukum yang disebutkan.

Model Uji Tiga Lapis terhadap Kebijakan Masa Aktif

Lapis pertama: kewajiban menyediakan pilihan layanan pelindung

Pengujian pertama tidak dimulai dari Pasal 18 UUPK, melainkan dari kepatuhan terhadap norma sektoral hasil pemaknaan MK. Pertanyaan utamanya ialah apakah penyelenggara menyediakan pilihan layanan yang secara riil menjamin sisa kuota tetap aktif dan dapat digunakan. Parameter ini menilai ketersediaan, aksesibilitas, keterbandingan informasi, dan efektivitas perlindungan. Paket tanpa rollover tidak otomatis melanggar hukum apabila konsumen juga dapat memilih skema pelindung yang layak. Sebaliknya, pengungkapan yang jelas mengenai kuota hangus belum cukup apabila tidak tersedia satu pun pilihan yang memenuhi kewajiban tersebut.

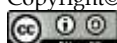
Lapis kedua: transparansi dan keabsahan klausula baku

Kontrak baku merupakan cara umum untuk mengatur transaksi massal. UUPK tidak melarang seluruh klausula yang dirancang sepihak. Pasal 18 ayat (1) melarang jenis isi tertentu, antara lain pengalihan tanggung jawab, penolakan penyerahan kembali uang yang telah dibayar, pemberian kuasa sepihak tertentu, dan perubahan sepihak yang dilarang. Pasal 18 ayat (2) melarang penempatan atau bentuk klausula yang sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau sulit dimengerti. Ayat (3) menetapkan akibat batal demi hukum bagi klausula yang memenuhi larangan tersebut.

Karena itu, klausula “masa aktif 30 hari” tidak otomatis termasuk klausula terlarang hanya karena konsumen tidak menegosiasikannya. Pengujian harus melihat keseluruhan paket. Klausula berisiko melanggar apabila, misalnya, memberi kewenangan operator memperpendek masa aktif secara sepihak; meniadakan semua bentuk tanggung jawab atas informasi yang keliru; menyatakan seluruh pembayaran tidak dapat dipulihkan dalam keadaan apa pun; atau disembunyikan di lokasi yang tidak terbaca. Di luar kategori Pasal 18 ayat (1), isi kontrak tetap harus diuji berdasarkan hak atas informasi, kewajiban beritikad baik, perlakuan yang benar dan tidak diskriminatif, serta norma hasil Putusan MK.

Lapis ketiga: pemenuhan prestasi dan pemulihan individual

Wanprestasi tidak dapat disimpulkan hanya dari keberadaan masa aktif. Harus ditentukan prestasi yang dijanjikan, bentuk ketidakpenuhan, hubungan sebab akibat, dan kerugian. Apabila paket secara jelas menjanjikan 30 hari dan layanan berjalan sesuai janji, dasar wanprestasi sebelum mempertimbangkan norma publik mungkin tidak langsung terpenuhi. Akan tetapi, apabila sistem menghentikan layanan sebelum waktunya, mengurangi kuota tanpa dasar, gagal menerapkan rollover yang dijanjikan, atau menyajikan informasi yang berbeda dari pelaksanaan, konsumen mempunyai dasar yang lebih konkret untuk menuntut pemenuhan, kompensasi, atau ganti rugi.



Setelah Putusan MK, kontrak juga harus dibaca bersama kewajiban hukum yang bersifat memaksa. Klausula tidak dapat digunakan untuk menghindari kewajiban menyediakan pilihan layanan pelindung. Dengan demikian, kepatuhan formal terhadap kata-kata kontrak tidak selalu menghapus tanggung jawab apabila struktur pilihan layanan bertentangan dengan norma yang lebih tinggi.

Tabel 3. Model Uji Tiga Lapis

Lapis pengujian	Pertanyaan kunci	Indikator
1. Norma sektoral-konstitusional	Apakah terdapat pilihan layanan yang benar-benar melindungi sisa kuota?	Tersedia; dapat diakses; diinformasikan; efektif; tidak dibebani syarat yang meniadakan manfaat.
2. UUPK dan klausula baku	Apakah isi serta penyajian klausula memenuhi UUPK?	Tidak termasuk larangan Pasal 18 ayat (1); terbaca dan mudah dipahami; informasi benar; itikad baik.
3. Kontrak dan pemulihan	Apakah prestasi dilaksanakan dan kerugian dapat dipulihkan?	Kesesuaian informasi dengan layanan; kausalitas; bukti sisa kuota; pengaduan; kompensasi atau ganti rugi.

Sumber: Diolah penulis berdasarkan bahan hukum yang disebutkan.

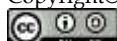
Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kerugian Akibat Penghangusan Kuota Internet

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan upaya yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum atas hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks hukum positif di Indonesia, perlindungan tersebut tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga mencakup mekanisme konkret yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian. Dalam praktik penghangusan kuota internet, perlindungan hukum menjadi sangat penting mengingat posisi konsumen yang cenderung lemah dibandingkan dengan pelaku usaha dalam hal penguasaan informasi, kekuatan ekonomi, dan kemampuan negosiasi. Dalam hal ini, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Kedua bentuk perlindungan ini memiliki fungsi yang berbeda, namun saling melengkapi dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan preventif bertujuan mencegah hilangnya manfaat sebelum sengketa terjadi. Pertama, regulator perlu menerjemahkan amar MK ke dalam formula tarif, standar informasi, dan indikator kepatuhan. Standar minimum sebaiknya menentukan bahwa konsumen dapat membandingkan masa berlaku, fitur perlindungan sisa kuota, biaya tambahan, dan batas penggunaan sebelum menekan tombol pembelian. Pengawasan tidak cukup menilai apakah syarat tersedia; pengawas perlu menilai apakah syarat tersebut terlihat dan dapat dipahami oleh konsumen rata-rata.

Kedua, penyelenggara perlu menerapkan desain informasi berlapis. Informasi inti – volume utama, masa berlaku, sifat rollover/non-rollover, perlakuan sisa kuota, dan biaya – ditampilkan pada layar transaksi. Syarat rinci dapat disediakan melalui tautan, tetapi tidak boleh menyembunyikan akibat utama. Riwayat pembelian, penggunaan, sisa kuota, dan



tanggal berakhir perlu dapat diunduh atau disimpan agar konsumen memiliki bukti. Pemberitahuan menjelang berakhirnya masa aktif harus memberi waktu yang wajar untuk memilih mekanisme perlindungan.

Ketiga, pilihan layanan pelindung harus dirancang secara substantif. Rollover merupakan salah satu mekanisme, tetapi bukan satu-satunya. Perpanjangan otomatis tanpa biaya tambahan, pengalihan manfaat kepada nomor lain, konversi sisa kuota menjadi masa penggunaan, kompensasi nilai, refund proporsional, atau kombinasi mekanisme dapat memenuhi tujuan perlindungan apabila tidak menimbulkan biaya yang menghapus nilai ekonominya.

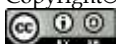
Perlindungan hukum preventif merupakan upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak konsumen sebelum kerugian itu terjadi. Dalam konteks penghangusan kuota internet, perlindungan preventif memiliki peran yang sangat penting karena dapat mengurangi potensi kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman terhadap syarat dan ketentuan layanan. mengurangi risiko segeka dengan mengutamakan pencegahan masalah sejak dini (Wulan Windiarti,2025).

Perlindungan hukum preventif dalam konteks layanan telekomunikasi tidak hanya terbatas pada keberadaan regulasi tertulis, tetapi juga mencakup kewajiban pelaku usaha untuk secara aktif memastikan transparansi informasi kepada konsumen sebelum terjadinya transaksi. Dalam praktiknya, banyak konsumen tidak memperoleh pemahaman yang utuh mengenai syarat dan ketentuan penggunaan layanan, khususnya terkait masa aktif dan penghangusan kuota, karena informasi tersebut disampaikan secara tidak proporsional dan cenderung tersembunyi dalam klausula baku. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi preventif dari hukum belum berjalan secara optimal, karena seharusnya hukum mampu mencegah potensi kerugian sejak awal melalui kejelasan informasi dan edukasi konsumen (Intan Permata Sari,2024).

Salah satu bentuk perlindungan preventif adalah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Informasi mengenai masa aktif kuota, batas penggunaan, serta konsekuensi penghangusan harus disampaikan secara transparan dan mudah dipahami oleh konsumen. Apabila informasi tersebut disampaikan secara tidak jelas atau tersembunyi dalam klausula yang sulit dipahami, maka hal tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen.

perlindungan preventif juga menuntut adanya peran aktif negara dalam menetapkan standar minimum yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam memberikan layanan kepada konsumen. Tanpa adanya standar yang jelas dan mengikat, pelaku usaha memiliki ruang yang luas untuk menetapkan kebijakan sepihak yang berpotensi merugikan konsumen. Oleh karena itu, penguatan regulasi yang bersifat preventif menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap produk atau layanan yang ditawarkan telah memenuhi prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas sebelum digunakan oleh masyarakat (Reza Maulana,2024).

Selain itu, perlindungan preventif juga dapat dilakukan melalui pengawasan oleh pemerintah terhadap praktik bisnis pelaku usaha di sektor telekomunikasi. Pemerintah memiliki kewenangan untuk menetapkan regulasi yang melindungi konsumen serta memastikan bahwa pelaku usaha tidak mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, pengawasan terhadap implementasi klausula baku menjadi sangat penting, mengingat ketentuan mengenai masa aktif dan penghangusan kuota umumnya dituangkan dalam perjanjian standar yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha.



perlindungan hukum preventif tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pencegahan, tetapi juga sebagai bentuk jaminan awal bahwa hak-hak konsumen telah dilindungi secara sistematis sejak tahap sebelum terjadinya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha (Dinda Oktaviani,2023).

Bentuk perlindungan preventif lainnya adalah edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Dengan meningkatnya kesadaran hukum, konsumen diharapkan dapat lebih kritis dalam memahami syarat dan ketentuan yang berlaku serta mampu mengambil keputusan secara rasional sebelum menggunakan layanan. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, baik oleh pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, maupun pelaku usaha itu sendiri. Dengan demikian, perlindungan hukum preventif berfungsi sebagai langkah awal untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga potensi terjadinya sengketa dapat diminimalisir sejak awal.

Perlindungan Hukum Represif

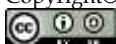
Berbeda dengan perlindungan preventif, perlindungan hukum represif merupakan upaya yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran atau kerugian yang dialami oleh konsumen. Perlindungan ini bertujuan untuk memberikan penyelesaian atas sengketa serta memulihkan hak-hak konsumen yang telah dirugikan.

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran terhadap hak konsumen, yang diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa serta pemberian sanksi kepada pelaku usaha. Dalam konteks layanan telekomunikasi, mekanisme represif menjadi sangat penting mengingat masih sering terjadi praktik yang merugikan konsumen, seperti penghangusan kuota tanpa kompensasi yang jelas. Namun demikian, dalam praktiknya, upaya penyelesaian sengketa yang tersedia belum sepenuhnya efektif, karena konsumen sering menghadapi kendala dalam mengakses lembaga penyelesaian sengketa, baik dari segi prosedur maupun biaya (Arif Hidayat,2024).

Efektivitas perlindungan represif juga sangat bergantung pada keberanian konsumen untuk mengajukan tuntutan serta konsistensi penegakan hukum oleh lembaga yang berwenang. Dalam banyak kasus, konsumen cenderung tidak melanjutkan sengketa karena nilai kerugian yang dianggap kecil dibandingkan dengan upaya yang harus dilakukan. Hal ini mengakibatkan pelaku usaha tidak mendapatkan efek jera yang memadai, sehingga praktik yang merugikan konsumen berpotensi terus berulang. Oleh karena itu, diperlukan sistem penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan agar perlindungan hukum represif dapat berjalan secara efektif (Salsabila Nur Azizah,2023).

Penguatan sanksi administratif dan perdata terhadap pelaku usaha juga menjadi aspek penting dalam perlindungan represif. Tanpa adanya sanksi yang tegas, norma hukum hanya akan bersifat simbolik dan tidak memiliki daya paksa dalam praktik. Dengan demikian, perlindungan hukum represif harus diiringi dengan mekanisme penegakan hukum yang konsisten agar mampu memberikan efek jera sekaligus menjamin pemulihan hak konsumen secara nyata (Fikri Ramadhan,2024).

Dalam konteks penghangusan kuota internet, konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa, atau bentuk kompensasi lainnya yang sesuai dengan kerugian yang dialami.



Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi masalah, seperti melalui litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (alternatif penyelesaian sengketa/ADR). dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan biaya ringan. Mekanisme ini menjadi alternatif yang efektif bagi konsumen yang ingin memperoleh keadilan tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang dan kompleks.

Selain itu, konsumen juga dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan tersebut dapat diajukan secara perorangan maupun melalui gugatan kelompok (class action) apabila kerugian yang dialami bersifat massal. Dalam konteks penghangusan kuota internet, kemungkinan adanya kerugian yang dialami oleh banyak konsumen membuka peluang untuk dilakukannya gugatan kelompok terhadap pelaku usaha.

Lebih lanjut, peran lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) juga sangat penting dalam memberikan advokasi, pendampingan, serta mendorong pembentukan kebijakan yang lebih berpihak kepada konsumen. Lembaga-lembaga tersebut dapat menjadi perantara antara konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa secara adil.

Dengan demikian, perlindungan hukum represif berfungsi sebagai sarana untuk menegakkan keadilan serta memberikan efek jera kepada pelaku usaha agar tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen di masa yang akan datang. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik penghangusan kuota internet harus dilakukan secara komprehensif melalui pendekatan preventif dan represif. Kedua bentuk perlindungan tersebut tidak dapat dipisahkan, karena perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya kerugian, sedangkan perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa dan memulihkan hak konsumen. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan.

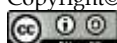
Tabel 4. Bentuk Pemulihan dan Kondisi Penggunaannya

Pemulihan	Kondisi yang relevan	Tujuan
Rollover/perpanjangan	Sisa kuota masih tercatat dan secara teknis dapat dilanjutkan.	Mengembalikan manfaat layanan tanpa monetisasi ulang.
Pengalihan manfaat	Konsumen tidak lagi membutuhkan paket pada nomor yang sama.	Menjaga nilai ekonomi melalui penggunaan oleh penerima lain.
Kompensasi/kredit layanan	Layanan tidak sesuai informasi atau perlindungan tidak diterapkan.	Mengganti manfaat melalui nilai layanan setara.
Refund proporsional	Pemulihan dalam bentuk layanan tidak mungkin atau konsumen tidak dapat memanfaatkannya.	Mengembalikan nilai ekonomi yang belum dinikmati.
Ganti rugi	Terdapat kerugian yang terbukti, hubungan sebab akibat, dan dasar tanggung jawab.	Memulihkan kerugian material dan bentuk kerugian lain sesuai hukum.

Sumber: Diolah penulis berdasarkan bahan hukum yang disebutkan.

Analisis Keseimbangan Hak dan Kewajiban antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Keseimbangan antara hak dan kewajiban merupakan salah satu prinsip fundamental dalam hukum perjanjian maupun hukum perlindungan konsumen. Prinsip ini menghendaki agar hubungan hukum antara para pihak, dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha, berjalan



secara adil dan tidak timpang. Dalam konteks hukum positif Indonesia, keseimbangan tersebut tercermin dalam pengaturan hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen).

Secara normatif, konsumen memiliki berbagai hak, antara lain hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik, memberikan informasi yang transparan, serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Dengan demikian, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya merupakan hubungan timbal balik yang mengandung keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Namun, dalam praktiknya, keseimbangan tersebut sering kali tidak tercapai, terutama dalam hubungan yang menggunakan perjanjian baku (standard contract). Dalam kondisi ini, pelaku usaha berada pada posisi yang lebih dominan karena memiliki kekuasaan untuk menentukan isi perjanjian secara sepihak, sementara konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak tanpa adanya ruang untuk melakukan negosiasi. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan posisi tawar (bargaining position) antara kedua belah pihak.

Namun demikian, dalam praktiknya, keseimbangan tersebut sering kali tidak tercapai secara optimal. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan timbal balik yang mengandung hak dan kewajiban masing-masing pihak, tetapi dalam pelaksanaannya sering terjadi ketidakseimbangan akibat kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajibannya (Amelia Rahmaniah, Najwa Navera, Noor Mina, dkk.,2025).

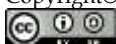
Dalam konteks praktik penghangusan kuota internet, ketidakseimbangan tersebut terlihat secara nyata. Konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran atas paket kuota internet yang dibeli, sehingga secara hukum konsumen berhak memperoleh manfaat dari kuota tersebut secara optimal. Namun, dengan adanya pembatasan masa aktif yang menyebabkan kuota hangus, konsumen tidak dapat menikmati seluruh manfaat dari jasa yang telah dibayar.

Di sisi lain, pelaku usaha tetap memperoleh keuntungan penuh tanpa memberikan kompensasi atas sisa kuota yang tidak terpakai. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara prestasi yang diberikan oleh konsumen dengan prestasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Dalam perspektif hukum perdata, kondisi ini dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi apabila pelaku usaha tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang diperjanjikan (Ismayani dan Winta Hayati,2024).

Apabila dianalisis lebih lanjut, ketidakseimbangan tersebut juga berkaitan dengan prinsip keadilan dalam hubungan hukum. Dalam perspektif keadilan proporsional sebagaimana dikemukakan oleh Aristoteles, (Yosef Keladu, 2023) keadilan tidak hanya berarti kesamaan perlakuan, tetapi juga keseimbangan antara apa yang diberikan dan apa yang diterima oleh masing-masing pihak.

Dalam hal ini, konsumen yang telah membayar penuh seharusnya memperoleh manfaat yang sebanding dengan pembayaran tersebut. Namun, praktik penghangusan kuota justru menunjukkan adanya ketidakseimbangan, di mana konsumen tidak memperoleh manfaat secara proporsional.

Selain itu, dari perspektif kepastian hukum, ketidakseimbangan ini juga menunjukkan adanya kelemahan dalam perlindungan konsumen. Kepastian hukum seharusnya memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen dapat terlindungi secara jelas dan tidak



menimbulkan kerugian. Akan tetapi, dalam praktik penghangusan kuota, konsumen sering kali berada dalam posisi yang tidak pasti terkait dengan penggunaan sisa kuota yang dimilikinya, terutama apabila informasi yang diberikan tidak disampaikan secara transparan.

Lebih lanjut, ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban juga dapat dilihat dari tidak adanya mekanisme pertanggungjawaban yang memadai dari pelaku usaha. Dalam hubungan hukum yang seimbang, setiap pihak yang tidak memenuhi kewajibannya seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Namun, dalam praktik ini, pelaku usaha cenderung membebaskan diri dari tanggung jawab melalui klausula baku yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga konsumen tidak memiliki ruang untuk menuntut haknya secara efektif. Dalam perkembangan hukum di era digital, tanggung jawab pelaku usaha menjadi semakin penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa perlindungan konsumen sangat bergantung pada sejauh mana pelaku usaha menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab dan transparan (Fakhri Hamdi, dkk, 2025).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa praktik penghangusan kuota internet mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini tidak hanya bertentangan dengan prinsip dasar hukum perlindungan konsumen, tetapi juga dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menciptakan keseimbangan yang lebih adil, baik melalui penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, maupun peningkatan kesadaran hukum masyarakat sebagai konsumen.

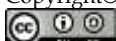
Implikasi Hukum terhadap Praktik Penghangusan Kuota Internet

Praktik penghangusan kuota internet merupakan kebijakan yang umum diterapkan oleh pelaku usaha di sektor telekomunikasi, di mana sisa kuota yang tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu akan hilang secara otomatis. Meskipun secara formal kebijakan ini telah dicantumkan dalam syarat dan ketentuan layanan, namun dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, praktik tersebut menimbulkan berbagai implikasi hukum yang perlu dianalisis secara mendalam (Rika Lestari, dkk, 2023), khususnya terkait dengan perlindungan hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta prinsip keadilan dalam hubungan hukum.

Praktik penghangusan kuota internet juga berimplikasi pada timbulnya kerugian ekonomi yang bersifat masif. Sebagaimana diungkap oleh Indonesia Audit Watch (IAW), potensi kerugian konsumen akibat praktik ini mencapai sekitar Rp 63 triliun (Indonesian Audit Watch (IAW), 2025). Angka ini menunjukkan bahwa praktik penghangusan kuota bukanlah persoalan yang bersifat individual atau kasuistik, melainkan telah menjadi masalah sistemik yang berdampak pada jutaan konsumen di seluruh Indonesia. Setiap konsumen yang membeli paket kuota internet dan tidak dapat menghabiskan seluruh kuotanya sebelum masa aktif berakhir, secara otomatis kehilangan nilai ekonomi dari sisa kuota tersebut. Padahal, nilai tersebut telah dibayar secara penuh oleh konsumen.

Implikasi terhadap Hak Konsumen

Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk memperoleh manfaat dari barang dan/atau jasa yang digunakan secara optimal. Praktik penghangusan kuota internet berpotensi melanggar hak tersebut, karena konsumen yang telah melakukan pembayaran secara penuh tidak dapat menikmati seluruh manfaat dari kuota yang dibelinya. Selain itu, hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur juga menjadi aspek yang krusial. Dalam



praktiknya, informasi mengenai masa aktif dan konsekuensi penghangusan kuota sering kali tidak disampaikan secara transparan atau mudah dipahami.

Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tidak sepenuhnya memahami konsekuensi dari penggunaan layanan tersebut. Praktik penghangusan kuota internet secara nyata melanggar hak-hak konsumen sebagaimana dijamin dalam hukum perlindungan konsumen. Konsumen telah melakukan pembayaran atas sejumlah kuota tertentu, sehingga secara hukum memiliki hak penuh untuk menikmati seluruh manfaat dari kuota tersebut. Ketika sisa kuota dihapus hanya karena berakhirnya masa berlaku, maka konsumen kehilangan hak ekonominya tanpa adanya kompensasi, yang berarti terjadi pengurangan manfaat secara sepihak oleh pelaku usaha.

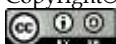
Hak konsumen untuk memperoleh manfaat atas barang dan/atau jasa yang dibeli bukanlah hak yang bersifat semu, melainkan hak yang melekat secara langsung sebagai konsekuensi dari hubungan hukum yang terjadi. Oleh karena itu, penghapusan kuota yang masih tersisa merupakan bentuk perampasan hak secara tidak sah, karena konsumen tidak diberikan kesempatan untuk menggunakan layanan yang telah dibayarnya secara penuh. Selain itu, praktik ini juga melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dalam banyak kasus, informasi mengenai masa berlaku kuota dan konsekuensi penghangusannya tidak disampaikan secara transparan dan mudah dipahami. Bahkan ketika informasi tersebut dicantumkan, seringkali ditempatkan dalam klausula yang tidak menonjol dan sulit dimengerti, sehingga secara substansi tidak memenuhi prinsip keterbukaan informasi.

Lebih jauh, praktik penghangusan kuota juga menghilangkan hak konsumen untuk diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif. Konsumen ditempatkan pada posisi yang dirugikan tanpa adanya pilihan alternatif, seperti akumulasi kuota atau pengembalian nilai sisa kuota. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak memberikan perlakuan yang adil, melainkan memaksakan kebijakan yang hanya menguntungkan satu pihak. Dengan demikian, praktik penghangusan kuota internet secara tegas bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, karena menghilangkan hak ekonomi, mengaburkan informasi, dan menciptakan ketidakadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Implikasi terhadap Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dari sisi pelaku usaha, praktik penghangusan kuota internet menimbulkan implikasi hukum terkait pemenuhan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7). Pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan kompensasi apabila konsumen mengalami kerugian. Namun dalam praktiknya, pelaku usaha cenderung membebaskan diri dari tanggung jawab melalui pencantuman klausula baku dalam perjanjian. Hal ini menimbulkan pertanyaan hukum mengenai sejauh mana pelaku usaha dapat menghindari tanggung jawabnya dengan hanya mengandalkan ketentuan yang dibuat secara sepihak. Apabila praktik tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen tanpa adanya kompensasi, maka pelaku usaha dapat dianggap tidak memenuhi kewajibannya secara optimal.

Praktik penghangusan kuota internet menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban hukumnya secara benar dan penuh. Dalam hubungan hukum dengan konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Ketika konsumen membeli kuota internet, maka pelaku usaha berkewajiban memastikan bahwa kuota tersebut dapat digunakan secara optimal, bukan justru dihapus sebelum dimanfaatkan sepenuhnya.



Penghapusan kuota yang masih tersisa merupakan bentuk pengingkaran terhadap kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan usaha. Pelaku usaha tidak hanya dituntut untuk mematuhi perjanjian secara formal, tetapi juga harus memperhatikan kepatutan dan keadilan. Dalam hal ini, kebijakan penghangusan kuota jelas lebih mengutamakan keuntungan ekonomi dibandingkan pemenuhan kewajiban terhadap konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga gagal memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan informasi yang transparan dan tidak menyesatkan.

Informasi yang tidak jelas atau sulit dipahami terkait masa berlaku kuota menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban informatif secara optimal. Hal ini berdampak langsung pada kerugian konsumen yang tidak menyadari konsekuensi dari layanan yang digunakannya. praktik ini menunjukkan bahwa pelaku usaha mengalihkan risiko bisnis kepada konsumen. Kuota yang tidak terpakai seharusnya menjadi bagian dari risiko layanan yang ditawarkan, namun dalam praktiknya justru dibebankan kepada konsumen melalui mekanisme penghangusan. Hal ini merupakan bentuk ketidakadilan yang tidak dapat dibenarkan dalam hubungan bisnis yang sehat.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa praktik penghangusan kuota internet merupakan bentuk pelanggaran terhadap kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha, baik dalam aspek pelayanan, transparansi, maupun itikad baik. Pelaku usaha tidak hanya lalai, tetapi secara aktif menerapkan kebijakan yang merugikan konsumen.

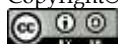
Implikasi terhadap Keabsahan Klausula Baku

Praktik penghangusan kuota internet umumnya diatur dalam bentuk klausula baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18 (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 18),

Klausula baku yang merugikan konsumen atau menghilangkan hak konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum. Secara normatif, klausula yang menyatakan bahwa kuota akan hangus setelah masa aktif berakhir dapat dikategorikan sebagai klausula yang mengurangi atau bahkan menghilangkan hak konsumen atas jasa yang telah dibayar secara sah. Hal ini menunjukkan adanya pengalihan risiko secara sepihak dari pelaku usaha kepada konsumen, di mana konsumen menanggung seluruh kerugian akibat tidak terpakainya kuota tanpa adanya mekanisme kompensasi. Kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan konsumen yang menuntut adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu hubungan hukum (Shidarta,2010).

Dalam doktrin hukum perjanjian, keabsahan suatu klausula tidak hanya ditentukan oleh adanya kesepakatan formal, tetapi juga harus memenuhi asas kepatutan, keadilan, dan itikad baik. Klausula baku yang disusun secara sepihak tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara para pihak. Konsumen dalam hal ini hanya berada pada posisi "take it or leave it", sehingga secara substansial tidak terjadi kesepakatan yang bebas sebagaimana dimaksud dalam asas kebebasan berkontrak (Ridwan Khairandy,2010).

Apabila dianalisis dari perspektif perlindungan hukum, klausula penghangusan kuota juga menunjukkan adanya upaya pelaku usaha untuk membatasi tanggung jawabnya terhadap kerugian konsumen. Padahal, berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik, memberikan informasi yang jelas, serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Dengan demikian, pencantuman klausula yang secara implisit membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab



atas sisa kuota yang hangus merupakan bentuk pelanggaran terhadap kewajiban hukum tersebut (Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2015).

Dalam praktiknya, meskipun klausula penghangusan kuota dicantumkan dalam syarat dan ketentuan layanan, hal tersebut tidak serta-merta menjadikan klausula tersebut sah dan mengikat secara hukum. Berdasarkan prinsip hukum perlindungan konsumen, setiap klausula yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan atau merugikan konsumen secara tidak adil dapat dinyatakan tidak berlaku. Oleh karena itu, klausula penghangusan kuota internet dapat dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (R. Subekti, 2015).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa klausula baku yang mengatur penghangusan kuota internet memiliki implikasi serius terhadap keabsahannya. Klausula tersebut tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga mengandung unsur penghilangan hak dan pengalihan tanggung jawab secara sepihak, sehingga tidak memenuhi prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat serta penegakan hukum yang tegas untuk memastikan bahwa penggunaan klausula baku tidak merugikan konsumen.

Implikasi dalam Perspektif Hukum Perdata (Wanprestasi)

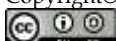
Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan kontraktual (Nadia Mardesya, 2024). yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran, sehingga pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan manfaat jasa sesuai dengan perjanjian. Apabila manfaat tersebut tidak terpenuhi secara optimal akibat adanya penghangusan kuota, maka hal ini dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang diperjanjikan, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Dalam konteks ini, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.

Implikasi terhadap Prinsip Keadilan

Dari perspektif teori keadilan, khususnya keadilan proporsional yang dikemukakan oleh Aristoteles (Rizcha Indah Mustamilinda, 2024), suatu hubungan hukum dikatakan adil apabila terdapat keseimbangan antara apa yang diberikan dan apa yang diterima oleh para pihak. Dalam praktik penghangusan kuota internet, konsumen telah memberikan prestasi secara penuh dalam bentuk pembayaran, namun tidak memperoleh manfaat secara seimbang.

Dalam perspektif prinsip keadilan, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha seharusnya mencerminkan distribusi hak dan kewajiban yang seimbang. Namun, praktik penghangusan kuota internet menunjukkan adanya ketimpangan yang nyata, di mana konsumen tetap menanggung beban pembayaran secara penuh, sementara pelaku usaha tidak memberikan kompensasi atas sisa layanan yang tidak dapat dimanfaatkan. Kondisi ini mencerminkan bentuk ketidakadilan distributif, karena manfaat ekonomi yang seharusnya dinikmati oleh konsumen justru beralih secara sepihak kepada pelaku usaha tanpa dasar yang proporsional (Nadia Putri, 2023).

Dalam kerangka keadilan kontraktual, suatu perjanjian seharusnya tidak hanya sah secara formal, tetapi juga adil secara substansi. Ketika klausula baku digunakan untuk menetapkan ketentuan yang secara nyata merugikan salah satu pihak, maka prinsip keadilan tidak terpenuhi meskipun terdapat persetujuan secara formal. Dalam hal ini, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk mempengaruhi isi perjanjian, sehingga ketentuan mengenai



penghangusan kuota pada dasarnya merupakan bentuk dominasi sepihak yang bertentangan dengan nilai keadilan dalam hubungan hukum (Fajar Nugroho,2022). Selain itu, keadilan juga berkaitan erat dengan perlindungan terhadap pihak yang berada dalam posisi lebih lemah. Dalam praktik layanan telekomunikasi, konsumen sering kali berada dalam posisi yang tidak seimbang baik dari segi informasi maupun daya tawar. Oleh karena itu, penerapan klausula yang mengakibatkan hilangnya hak atas kuota yang telah dibayarkan menunjukkan bahwa prinsip keadilan belum diimplementasikan secara optimal, karena tidak memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen sebagai pihak yang rentan (Rika Andayani,2023). Dengan demikian, praktik penghangusan kuota internet tidak hanya menimbulkan persoalan hukum, tetapi juga mencerminkan kegagalan dalam mewujudkan prinsip keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam konteks distribusi manfaat dan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah (Dimas Prakoso,2024).

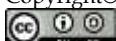
Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan yang bertentangan dengan prinsip keadilan proporsional, di mana konsumen tidak mendapatkan haknya secara proporsional sesuai dengan kewajiban yang telah dipenuhinya. Praktik penghangusan kuota internet pada dasarnya menimbulkan persoalan serius dalam perspektif prinsip keadilan, khususnya keadilan distributif dan keadilan komutatif dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks ini, konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan membayar sejumlah uang untuk memperoleh layanan kuota internet, namun tidak mendapatkan manfaat secara penuh akibat adanya pembatasan waktu yang berujung pada penghapusan sisa kuota. Hal ini menciptakan ketidakseimbangan antara prestasi yang diberikan oleh konsumen dan manfaat yang diterima, sehingga berpotensi melanggar prinsip keadilan dalam hubungan kontraktual.

Prinsip keadilan menuntut adanya keseimbangan posisi antara para pihak dalam suatu perjanjian. Namun dalam praktik layanan telekomunikasi, konsumen berada pada posisi yang lemah karena tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi terhadap isi perjanjian. Klausula baku yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha menyebabkan konsumen hanya dapat menerima atau menolak tanpa alternatif yang nyata. Kondisi ini menunjukkan bahwa keadilan substantif belum terpenuhi, karena secara faktual terjadi dominasi pelaku usaha terhadap konsumen.

Selain itu, praktik penghangusan kuota juga mencerminkan ketidakadilan dalam distribusi manfaat ekonomi. Kuota yang tidak terpakai tetap memberikan keuntungan bagi pelaku usaha, sementara konsumen menanggung kerugian atas layanan yang telah dibayar namun tidak dapat dimanfaatkan. Dalam perspektif keadilan, kondisi ini menunjukkan adanya pemindahan manfaat secara sepihak dari konsumen kepada pelaku usaha, yang secara moral dan hukum sulit untuk dibenarkan.

Prinsip keadilan juga berkaitan erat dengan asas itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian (Erika Lehany Erungan,2024). Dalam hal ini, pelaku usaha seharusnya tidak hanya berpegang pada aspek formal perjanjian, tetapi juga mempertimbangkan kepatutan dan kelayakan dalam menetapkan kebijakan. Penghangusan kuota yang dilakukan tanpa memberikan opsi yang lebih adil, seperti akumulasi atau perpanjangan masa berlaku, dapat dinilai tidak mencerminkan itikad baik, karena lebih mengutamakan keuntungan daripada keadilan bagi konsumen.

Di sisi lain, keadilan juga menuntut adanya perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen. Namun dalam praktik yang terjadi, perlindungan tersebut belum terwujud secara optimal. Konsumen tidak hanya dirugikan secara ekonomi, tetapi juga tidak memiliki akses yang mudah untuk menuntut haknya. Hal ini semakin mempertegas bahwa



prinsip keadilan dalam praktik penghangusan kuota internet masih belum terpenuhi secara menyeluruh.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa praktik penghangusan kuota internet tidak hanya menimbulkan persoalan hukum, tetapi juga mencederai prinsip keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan kebijakan yang lebih berorientasi pada keseimbangan dan keadilan, agar hubungan hukum yang terbentuk tidak hanya sah secara formal, tetapi juga adil secara substantif.

Implikasi terhadap Kepastian Hukum

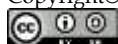
Dalam perspektif kepastian hukum, praktik penghangusan kuota internet juga menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen, terutama apabila informasi mengenai masa aktif dan konsekuensi penghangusan tidak disampaikan secara jelas. Kepastian hukum menghendaki adanya aturan yang jelas, konsisten, dan dapat diprediksi, sehingga masyarakat tidak dirugikan oleh ketidakjelasan tersebut. Apabila praktik ini terus berlangsung tanpa adanya pengaturan yang tegas dan pengawasan yang efektif, maka hal tersebut dapat melemahkan perlindungan hukum bagi konsumen serta menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem hukum yang berlaku.

Dalam kerangka kepastian hukum, keberadaan suatu ketentuan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha seharusnya memberikan kejelasan mengenai status hak yang dimiliki oleh konsumen atas layanan yang telah diperolehnya. Namun demikian, dalam praktik penghangusan kuota internet, terdapat ketidakjelasan mengenai keberlanjutan hak konsumen terhadap sisa kuota yang belum digunakan setelah berakhirnya masa aktif. Ketentuan tersebut tidak hanya menimbulkan ketidakpastian dalam pemanfaatan layanan, tetapi juga memperlihatkan lemahnya struktur perlindungan hukum yang seharusnya menjamin adanya kepastian atas objek yang telah diperjanjikan (Luthfi Ramadhan,2024).

Dalam konteks kepastian hukum tidak hanya dipahami sebagai keberadaan aturan tertulis, melainkan juga mencakup aspek keterbukaan informasi dan kemudahan pemahaman oleh para pihak. Ketika syarat dan ketentuan layanan disusun secara kompleks serta tidak komunikatif, maka secara tidak langsung telah mengurangi derajat kepastian hukum itu sendiri. Dalam hal ini, konsumen berada dalam kondisi yang tidak sepenuhnya mengetahui konsekuensi hukum dari penggunaan layanan, sehingga berpotensi mengalami kerugian tanpa adanya dasar perlindungan yang jelas (Maya Sari,2022).

Praktik penghangusan kuota internet menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara penerapan klausula baku dengan prinsip kepastian hukum, karena tidak memberikan kejelasan yang memadai mengenai hak konsumen atas layanan yang telah dibayarkan. Hal ini menegaskan bahwa kepastian hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha masih belum terwujud secara optimal, khususnya dalam sektor layanan digital (Rian Saputra,2023).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa praktik penghangusan kuota internet memiliki implikasi hukum yang luas, baik terhadap hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, keabsahan klausula baku, maupun prinsip keadilan dan kepastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih tegas serta pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa praktik tersebut tidak merugikan konsumen dan tetap sejalan dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Praktik penghangusan kuota internet juga menimbulkan implikasi yang signifikan terhadap prinsip kepastian hukum. Kepastian hukum pada dasarnya menghendaki adanya aturan yang jelas, tegas, dan dapat diprediksi, sehingga setiap pihak dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti. Namun dalam praktik penghangusan kuota, seringkali ditemukan adanya ketidakjelasan



dalam pengaturan yang berlaku, khususnya terkait batasan kebijakan yang diperbolehkan bagi pelaku usaha.

Secara normatif, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha secara cukup komprehensif. Akan tetapi, dalam konteks layanan telekomunikasi, belum terdapat pengaturan yang secara spesifik dan rinci mengatur mengenai mekanisme penggunaan dan penghangusan kuota internet. Kekosongan norma ini membuka ruang interpretasi yang luas bagi pelaku usaha, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen.

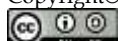
Lebih lanjut, ketidakpastian hukum juga terlihat dari tidak adanya standar yang seragam dalam praktik di lapangan. Setiap pelaku usaha memiliki kebijakan yang berbeda terkait masa berlaku kuota dan mekanisme penghangusannya. Perbedaan ini menyebabkan konsumen sulit untuk memahami dan membandingkan layanan yang ditawarkan, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian dalam menentukan pilihan. Selain itu, klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha seringkali disusun dengan bahasa yang tidak mudah dipahami oleh konsumen. Meskipun secara formal telah memenuhi syarat sebagai perjanjian, namun secara substansi masih menyisakan ambiguitas yang dapat merugikan konsumen. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip kepastian hukum yang menuntut kejelasan dan keterbukaan dalam setiap perjanjian.

Implikasi lain dari ketidakpastian hukum adalah lemahnya posisi konsumen dalam menuntut haknya. Ketika terjadi sengketa, konsumen seringkali mengalami kesulitan dalam membuktikan adanya pelanggaran, karena ketentuan yang ada tidak secara eksplisit melarang praktik penghangusan kuota. Hal ini menyebabkan proses penegakan hukum menjadi tidak efektif dan cenderung merugikan konsumen. Di sisi lain, ketidakpastian hukum juga berdampak pada inkonsistensi dalam penegakan hukum oleh lembaga yang berwenang. Tanpa adanya aturan yang jelas dan spesifik, aparat penegak hukum maupun lembaga penyelesaian sengketa dapat memiliki penafsiran yang berbeda-beda terhadap kasus yang sama. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum.

Selanjutnya, ketidakjelasan pengaturan juga memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk terus mempertahankan praktik yang merugikan konsumen. Selama tidak ada larangan yang tegas, pelaku usaha cenderung akan memanfaatkan celah hukum yang ada untuk kepentingan bisnisnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepastian hukum tidak hanya penting bagi konsumen, tetapi juga sebagai alat untuk mengendalikan perilaku pelaku usaha.

Dalam perspektif yang lebih luas, kepastian hukum juga berkaitan dengan perlindungan terhadap hak ekonomi masyarakat. Kuota internet yang telah dibayar oleh konsumen merupakan bagian dari hak ekonomi yang seharusnya dapat dinikmati secara penuh. Ketika hak tersebut hilang akibat kebijakan yang tidak jelas, maka hal ini menunjukkan adanya kegagalan dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Selain itu, kepastian hukum juga menuntut adanya sinkronisasi antara norma hukum dan praktik di lapangan. Dalam kasus penghangusan kuota, terlihat adanya kesenjangan antara ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan praktik yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kesenjangan ini mencerminkan bahwa kepastian hukum belum terwujud secara efektif dalam sektor telekomunikasi.

Terakhir, untuk mewujudkan kepastian hukum yang lebih baik, diperlukan adanya pengaturan yang lebih spesifik dan tegas terkait praktik penghangusan kuota internet. Regulasi tersebut harus mampu memberikan batasan yang jelas bagi pelaku usaha serta menjamin hak-hak konsumen secara konkret. Dengan demikian, kepastian hukum tidak hanya menjadi konsep normatif, tetapi benar-benar dirasakan dalam praktik oleh masyarakat.



Dengan demikian, perbandingan hukum ini menunjukkan bahwa praktik penghangusan kuota internet di Indonesia masih memerlukan pengaturan yang lebih komprehensif agar dapat memberikan perlindungan yang adil dan seimbang bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan langkah konkret dari pemerintah dan regulator untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen di era digital.

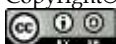
Praktik penghangusan kuota internet tidak dapat dilepaskan dari adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen berada pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kemampuan untuk menegosiasikan isi perjanjian yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Perjanjian layanan telekomunikasi pada umumnya disusun dalam bentuk klausula baku yang bersifat sepihak, sehingga konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak tanpa ruang untuk melakukan perubahan. Kondisi ini menyebabkan pelaku usaha memiliki keleluasaan untuk menetapkan ketentuan yang berpotensi merugikan konsumen, termasuk penghangusan kuota yang masih tersisa.

Selain itu, faktor kurangnya transparansi informasi juga menjadi penyebab utama terjadinya praktik kuota hangus. Pelaku usaha sering kali tidak memberikan penjelasan yang jelas, rinci, dan mudah dipahami terkait masa berlaku kuota serta konsekuensi dari tidak terpakainya kuota tersebut. Informasi yang disampaikan cenderung bersifat umum dan tidak menekankan pada potensi kerugian yang dapat dialami oleh konsumen. Akibatnya, konsumen tidak sepenuhnya memahami hak dan kewajibannya, sehingga berada dalam posisi yang dirugikan tanpa disadari, lemahnya pengawasan dari pemerintah dan lembaga terkait turut menjadi faktor yang memperkuat keberlangsungan praktik ini. Meskipun secara normatif telah terdapat pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, implementasi di lapangan masih belum optimal. Kurangnya tindakan tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha menyebabkan tidak adanya efek jera. Hal ini pada akhirnya mendorong pelaku usaha untuk tetap mempertahankan kebijakan yang menguntungkan secara bisnis, meskipun berpotensi merugikan konsumen.

Di sisi lain, rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen juga menjadi penyebab penting yang tidak dapat diabaikan. Banyak konsumen yang belum memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas kerugian yang dialaminya. Bahkan ketika mengalami kerugian akibat kuota yang hangus, sebagian besar konsumen cenderung tidak melakukan upaya hukum atau pengaduan. Kondisi ini menciptakan situasi di mana pelaku usaha tidak menghadapi tekanan yang signifikan untuk melakukan perubahan kebijakan.

Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah orientasi keuntungan dari pelaku usaha dalam industri telekomunikasi. Kuota yang hangus pada dasarnya memberikan keuntungan tambahan bagi perusahaan karena konsumen telah membayar layanan yang tidak sepenuhnya digunakan. Dengan tidak adanya kewajiban untuk mengembalikan atau mengakumulasi sisa kuota, pelaku usaha memperoleh keuntungan tanpa harus memberikan layanan tambahan. Hal ini menjadikan praktik kuota hangus sebagai salah satu strategi bisnis yang secara ekonomi menguntungkan.

Terakhir, perkembangan teknologi dan model bisnis digital juga berkontribusi terhadap munculnya praktik ini. Sistem pembagian kuota berdasarkan waktu tertentu merupakan bagian dari strategi pengelolaan jaringan dan monetisasi layanan. Namun demikian, tanpa diimbangi dengan regulasi yang adil dan perlindungan konsumen yang memadai, model bisnis ini justru berpotensi menimbulkan ketidakadilan. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara kepentingan bisnis pelaku usaha dan hak-hak konsumen agar tercipta sistem yang lebih adil dan berkelanjutan.



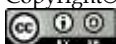
Pembatasan masa aktif kuota internet oleh penyedia jasa telekomunikasi belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Praktik penghangusan kuota secara sepihak melalui klausula baku berpotensi melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, khususnya hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta hak untuk diperlakukan secara adil. Selain itu, kebijakan ini juga bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, terutama kewajiban untuk beritikad baik, memberikan informasi yang transparan, serta memberikan kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dari perspektif teori keadilan Aristoteles, praktik ini tidak mencerminkan keadilan proporsional karena konsumen yang telah membayar penuh tidak memperoleh manfaat secara seimbang. Sementara itu, dari sudut pandang teori kepastian hukum Jan M. Otto, praktik ini menimbulkan ketidakpastian karena informasi mengenai masa aktif dan penghangusan kuota sering kali tidak disampaikan secara transparan dan mudah dipahami oleh konsumen.

Kedua, dalam sub-bab 4.2 telah diuraikan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian akibat penghangusan kuota internet dapat dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang transparan sebelum transaksi, pengawasan oleh pemerintah terhadap klausula baku, serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), serta hak konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami. Kedua bentuk perlindungan ini bersifat komplementer dan harus berjalan secara sinergis untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif.

Ketiga, dalam sub-bab 4.3 telah dianalisis bahwa praktik penghangusan kuota internet mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran secara penuh, tetapi tidak memperoleh manfaat secara optimal karena sisa kuota yang hangus. Sebaliknya, pelaku usaha tetap memperoleh keuntungan penuh tanpa memberikan kompensasi. Ketidakseimbangan ini tidak hanya bertentangan dengan prinsip dasar hukum perlindungan konsumen, tetapi juga dengan prinsip keadilan proporsional Aristoteles serta asas itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata.

Keempat, dalam sub-bab 4.4 telah diidentifikasi bahwa praktik penghangusan kuota internet memiliki implikasi hukum yang luas, baik terhadap hak konsumen (pelanggaran hak atas informasi, kenyamanan, dan kompensasi), kewajiban pelaku usaha (pelanggaran itikad baik dan transparansi), keabsahan klausula baku (berpotensi batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 UUPK), perspektif wanprestasi (pelaku usaha tidak memenuhi prestasi sebagaimana diperjanjikan), serta prinsip keadilan dan kepastian hukum. Implikasi-implikasi ini menunjukkan bahwa praktik penghangusan kuota bukan sekadar kebijakan teknis operasional, melainkan persoalan hukum yang memerlukan intervensi regulasi dan pengawasan yang lebih ketat.

Kelima, dalam sub-bab 4.5 telah dilakukan perbandingan pengaturan penghangusan kuota internet di beberapa negara. Uni Eropa memiliki regulasi yang ketat dengan mekanisme kompensasi yang jelas, Australia menerapkan sistem data bank atau rollover yang memungkinkan sisa kuota digunakan di bulan berikutnya, India mendorong paket data dengan masa aktif panjang hingga satu tahun. Sebaliknya, Indonesia belum memiliki regulasi khusus yang secara spesifik mengatur praktik penghangusan kuota internet. Perbandingan



ini menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal dalam hal perlindungan konsumen di sektor telekomunikasi digital dan perlu belajar dari praktik terbaik negara lain.

Kesimpulan

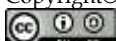
Pascaputusan MK Nomor 273/PUU-XXIII/2025, kedudukan hukum sisa kuota internet tidak lagi dapat dianalisis hanya berdasarkan kebebasan berkontrak atau UUPK secara terpisah. Kuota yang telah dibayar diposisikan sebagai benda tidak berwujud yang mengandung nilai ekonomi dan memperoleh perlindungan hak milik. Pada saat yang sama, layanan tetap bersifat kontraktual dan dapat dirancang berdasarkan volume, waktu, mutu, serta variasi kebutuhan. Pasal 28 ayat (1) UU Telekomunikasi sebagaimana diubah UU Nomor 6 Tahun 2023 kini wajib dimaknai sebagai keharusan menyediakan pilihan layanan yang menjamin sisa kuota tetap aktif dan dapat digunakan.

Pembatasan masa aktif tidak otomatis melanggar hukum hanya karena dimuat dalam kontrak baku. Legalitasnya harus diuji melalui tiga lapis: ketersediaan pilihan layanan pelindung menurut Putusan MK; transparansi dan keabsahan klausula berdasarkan Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 18 UUPK; serta pemenuhan prestasi dan ketersediaan pemulihan individual. Paket non-rollover tetap mungkin ditawarkan, tetapi tidak boleh menjadi satu-satunya pilihan praktis ketika tidak terdapat mekanisme yang melindungi nilai ekonomi sisa kuota.

Perlindungan preventif memerlukan standar informasi, pilihan layanan yang nyata, pemantauan sisa kuota, notifikasi, dan pengawasan regulator. Perlindungan represif dapat berupa rollover, perpanjangan masa aktif, pengalihan manfaat, kompensasi, refund proporsional, atau ganti rugi melalui pengaduan operator, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, maupun pengadilan. Pemerintah perlu menerjemahkan amar MK ke dalam standar implementasi yang terukur; penyelenggara perlu mengaudit desain paket serta klausula; dan lembaga penyelesaian sengketa perlu membedakan ketidakpatuhan sektoral, klausula terlarang, dan wanprestasi agar pemulihan sesuai dengan dasar hukumnya.

Daftar Pustaka

- Andayani, Rika. (2023). "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Keadilan pada Transaksi Elektronik." Skripsi, Universitas Airlangga,
- Apriliyanti, R., Rahmadani, N. R., Mujahid, A. F. A., Pratiwi, M. G., & Elviandri, E. (2026). Dialektika Konsep Keadilan: Perbandingan Konseptual Hukum Positif dan Hukum Islam. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 5(8), 3700–3710. <https://doi.org/10.56799/jim.v5i8.18954>
- Azizah, Salsabila Nur. (2023). "Perlindungan Hukum Represif bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik." Skripsi, Universitas Airlangga,
- Bloomberg Technoz. "DPR Soroti Kuota Telkomsel Hangus." Diakses 11 Januari 2026.
- Detik.com. (2026). "Pasutri Gugat Aturan Kuota Internet Hangus ke MK." Diakses 11 Januari
- Erungan, Erika Leahy. "Penerapan Prinsip Itikad Baik dalam Perjanjian." *Lex Privatum*, Vol. 12, No. 7, 2024. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/57008>
- Fitrisam, S. A., Iradat, M. I., Iskandar, R., Utami, A. P., & Rhamadhani, R. F. (2025). Digital natives and deferred payments: A qualitative study of young consumers' e-commerce BNPL behaviors. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(9), 47–65. <https://doi.org/10.55942/pssj.v5i9.575>



- Hamdi, Fakhri, dkk. "Perlindungan Konsumen dalam Era Digital." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol. 5, No. 1, 2025. <https://al-haramjournal.co.id/index.php/I-CEKI/article/view/13242/9162>
- Heriyanti, Y., Zikri, A., & Miswar. (2023). Klausula baku dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka perlindungan konsumen pada perdagangan secara elektronik. *Jurnal Pahlawan*, 6(1), 8-17. <https://doi.org/10.31004/jp.v6i1.18608>
- Heriyanti, Yuli, Ahmad Zikri, and Miswar. (2023). "KLAUSULA BAKU DAN TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DALAM RANGKA PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK". *Jurnal Pahlawan* 6 (1):8-17. <https://doi.org/10.31004/jp.v6i1.18608>.
- Hukumonline.com. "Teori Keadilan dalam Filsafat Hukum." Diakses 12 Januari 2026.
- Ismayani, dan Winta Hayati. (2024). "TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU USAHA YANG BERGERAK DIBIDANG JASA. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 7(2), 431-440. <https://doi.org/10.54314/jssr.v7i2.1854>
- Keladu, Y. (2023). Kesamaan Proporsional dan Ketidaksamaan Perlakuan dalam Teori Keadilan Aristoteles: Proportional Equality and Inequality of Treatment in Aristotle's Theory of Justice. *DISKURSUS - JURNAL FILSAFAT DAN TEOLOGI STF DRIYARKARA*, 19(1), 54-78. <https://doi.org/10.36383/diskursus.v19i1.347>
- Keladu, Y. (2023). Kesamaan proporsional dan ketidaksamaan perlakuan dalam teori keadilan Aristoteles. *Diskursus: Jurnal Filsafat dan Teologi STF Driyarkara*, 19(1), 54-78. <https://doi.org/10.36383/diskursus.v19i1.347>
- Khairandy, R. (2016). Perlindungan Hukum Merek Terkenal di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 6(12), 68-79. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol6.iss12.art6>
- Kompas.com. "Skema Kuota Internet 28 Hari dan Hangus Dinilai Merugikan Konsumen." Diakses 3 Februari 2026.
- Kompas.id. "BPKN dan YLKI Desak Transparansi Masa Aktif Kuota Internet." Diakses 11 Januari 2026.
- Kompas.id. "Polemik Kebijakan Kuota Internet dan Kerugian Konsumen." Diakses 10 April 2026.
- Kumparan.com. "ATSI Buka Suara soal Dugaan Kerugian Kuota Internet Hangus." Diakses 11 Januari 2026.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2026a). Putusan Nomor 273/PUU-XXIII/2025 tentang pengujian Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 terhadap UUD NRI Tahun 1945.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2026b). Putusan Nomor 33/PUU-XXIV/2026 tentang pengujian Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 terhadap UUD NRI Tahun 1945.
- Mardesya, Nadia. (2024). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Wanprestasi oleh Pelaku Usaha." Skripsi, Universitas Tarumanagara.
- Meira, TW. (2025). "Perlindungan Hukum bagi Notaris." Skripsi, Universitas Sriwijaya.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). Hukum perlindungan konsumen. Rajawali Pers.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta:Raja Grafindo Persada,
- Muhaimin. (2020). Metode penelitian hukum. Mataram University Press.
- Muhaimin. (2020). Metode Penelitian Hukum. Mataram: Mataram University Press,
- Nasution, Az. (1995). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Diadit Media.



- Nur, Z. (2023). Keadilan dan kepastian hukum. *Misykat Al-Anwar*, 6(2), 247–268. <https://doi.org/10.24853/ma.6.2.247-272>
- Nur, Zulfahmi. (2023). “Keadilan dan Kepastian Hukum.” *Misykat Al-Anwar*, Vol. 6, No. 2. <https://doi.org/10.24853/ma.6.2.247-272>
- Oktaviani, Dinda. (2023). “Perlindungan Hukum Preventif terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik.” *Skripsi*, Universitas Indonesia,
- Prayoga, Daffa Arya, dkk. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional. *Sovereignty*, 2(2), 188-200. <https://journal.uns.ac.id/index.php/sovereignty/article/view/865>
- Putri, Salsabila. (2024). “Urgensi Pembaruan Regulasi Perlindungan Konsumen Telekomunikasi.” *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada.
- Ramadhan, Luthfi. (2024). “Perlindungan Konsumen terhadap Kerugian dalam Layanan Telekomunikasi.” *Skripsi*, Universitas Brawijaya.
- Rosianna Evanesa Sihombing, & Made Gede Subha Karma Resen. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>
- RRI.co.id. “Iskandar: Kuota yang Dibeli Adalah Aset Publik.” Diakses 11 Januari 2026.
- Shidarta. (2010). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. (1981). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press,
- Subekti, R. (2005). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Sutrisno, Budi, dkk. (2020). “Penyuluhan Hukum tentang Perlindungan Hukum terhadap Konsumen.” *Jurnal Kompilasi Hukum*, Vol. 5, No. 1,
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wahjuningati, E. (2023). Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Perusahaan Modal Ventura Dengan Perusahaan Pasangan Usaha. *JURNAL RECHTENS*, 12(2), 177–192. <https://doi.org/10.56013/rechtens.v12i2.2269>
- Windarti, Wulan. (2025). *Memahami Hukum Bisnis (Edisi Revisi)*. Pekanbaru: CV. Bravo Press Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Windarti, W. (2025). *Memahami hukum bisnis (edisi revisi)*. CV Bravo Press Indonesia.

