

Pemenuhan Itikad Baik Pelaku Usaha Dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen Layanan Pascabayar

Akhsal Rico Faldy

Fakultas Hukum , Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
akhsalricof@gmail.com

Hariyo Sulistiyantoro

Fakultas Hukum , Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur
hariyoprawiro1962@gmail.com

Abstract

Every business actor is basically obliged to act in good faith, one of which is as a manifestation of consumer protection. Case in Decision No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn) shows that there are business actors who do not carry out their obligations as they should, namely not having good intentions and not providing information to their consumers. The aim of this research is to explore legal certainty regarding the fulfillment of good faith by business actors in providing information to consumers of postpaid services based on Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research method uses normative juridical approaches to statutory, conceptual and case regulations. The research results found that the fulfillment of good faith in this case showed that legal certainty had not been realized. This is because of the legal provisions regarding this matter as regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection has not been enforced properly. According to Sudikno Mertokusumo, legal certainty should be realized by implementing legal provisions as they should.

Keywords: Legal Certainty, Good Faith, Consumer Protection.

Abstrak

Setiap pelaku usaha pada dasarnya berkewajiban untuk beritikad baik salah satunya, sebagai perwujudan perlindungan konsumen. Kasus pada Putusan No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn) menunjukkan bahwa terdapat pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, yaitu tidak beritikad baik dan tidak memberikan informasi terhadap konsumennya. Tujuan penelitian ini untuk menggali kepastian hukum pemenuhan itikad baik pelaku usaha dalam memberikan informasi kepada konsumen layanan pascabayar berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian ini menggunakan yuridis normatif dengan pendekatan terhadap peraturan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Hasil penelitian didapati bahwa pemenuhan itikad baik pada kasus tersebut menunjukkan kepastian hukum belum terwujud. Hal tersebut karena ketentuan hukum mengenai hal tersebut sebagaimana di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum ditegakkan sebagaimana mestinya. Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum seharusnya diwujudkan dengan adanya ketentuan hukum yang dijalankan sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Kepastian Hukum, Itikad Baik, Perlindungan Konsumen.

A. PENDAHULUAN

Pelaku usaha pada dasarnya melekat kewajiban untuk melindungi konsumennya. Pihak yang melaksanakan usaha berkewajiban sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 7 dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajibannya tersebut menjadi urgensi untuk ditegakkan, dengan melihat

Received September 30, 2023; Revised Oktober 30, 2023; Accepted November 20, 2023

* Akhsal Rico Faldy, akhsalricof@gmail.com

keadaan bahwa posisi konsumen ialah lebih rendah daripada pihak yang melakukan usaha.¹ Selain itu sebagai hukum yang memang harus ditegakkan, sebagai perwujudan Indonesia sebagaimana negara hukum seperti di atur pada ketentuan Pasal 1 di Ayat (3) UUD NRI 1945. Negara hukum tentunya dalam setiap kehidupan masyarakatnya harus dilandaskan dengan hukum, tak terkecuali dalam kegiatan pihak yang melakukan usaha terhadap konsumennya.

Pihak yang melakukan usaha terhadap konsumennya terikat dalam suatu hubungan hukum. Pelaku usaha dengan konsumennya sebenarnya merupakan 2 pihak dimana saling berkaitan. Pihak-pihak sejatinya memberikan keuntungan 1 sama lain. Konsumen sebagai pengguna menentukan kualitas pelaku usaha, sementara pelaku usaha memandang konsumennya adalah sebagai raja yang harus dipenuhi semua kebutuhannya yang bersangkutan.² Kewajiban pelaku usaha yang harus ditegakkan adalah perwujudan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan keseluruhan pengupayaan penjaminan hukum secara pasti dalam rangka pemberian perlindungan untuk konsumennya dari pihak yang melakukan usaha. Hal tersebut tertuang pada Pasal 1 di Ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan untuk Konsumen. Konsumen merupakan pihak yang memakai barang maupun jasa di kehidupan bermasyarakat guna kepentingan individu, keluarga, pihak lain, atau makhluk hidup lainnya. Kepentingan tersebut tak dalam rangka perdagangan.

Kebutuhan digital sejak terjadinya masa pandemi *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)* hingga pasca pandemi saat ini kian meningkat. Hal tersebut disebabkan oleh sejak awal pandemi, yang mana masyarakat diharuskan untuk melakukan kegiatannya dengan tetap berada di rumah. Anak-anak hingga orang dewasa pada akhirnya melakukan kegiatan seperti sekolah maupun bekerja dari rumah. Hal tersebut kemudian menjadi kebiasaan. Rutinitas yang pada mulanya dilakukan secara tatap muka kemudian berubah menjadi dalam jaringan (daring). Tujuannya tersebut ialah dalam rangka memutus rantai perkembangan virus *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Adanya kebiasaan pada masa pandemi tersebut sedikit banyak kemudian terus dipertahankan pada pasca pandemi, dengan alasan-alasan kemudahan yang diperoleh walau tak harus bertatap muka.³

¹ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudati, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5, No. 2, 2015, hlm. 71-87.

² Abd. Haris H., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: Sah Media, 2017, hlm. 90.

³ Zainal Arifin dan Emi Puasa Handayani, "Peningkatan Pemahaman Hukum Perlindungan Konsumen di Masa Pandemi Covid-19", *IJLIL: Indonesian Journal of Law and Islamic Law*, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 288-305.

Kegiatan yang dilakukan dalam jaringan (daring) biasa menggunakan sarana teknologi berupa *smartphone*, laptop, dan sebagainya. Sarana teknologi tersebut ketika digunakan dalam kegiatan melalui daring tentu membutuhkan jaringan internet sekaligus kuotanya. Jaringan internet tersebut dapat diperoleh dengan menggunakan layanan jasa *provider*. Masyarakat dengan ini harus membeli atau membayar atas tiap provider yang dipilihnya kepada pelaku usaha di bidang layanan jasa *provider*.

Butuhnya sarana untuk menunjang komunikasi kemudian menjadi kesempatan bagi pihak yang melakukan usaha bidang telekomunikasi terkait jasa *provider* yang saling memaksimalkan untuk melahirkan fitur-fitur sekaligus pelayanan dengan mudah, hemat, efisien, dan efektif untuk masyarakat. Pelaku usaha layanan jasa *provider* seiring perkembangan yang ada semakin memiliki berbagai trik untuk memperoleh perhatian masyarakat guna memperoleh kuota, salah satunya berwujud 'pascabayar'. Pascabayar merupakan metode pembayaran yang dilakukan setelah konsumen menggunakan layanan kuota internet. Konsumen pada akhirnya akan diberikan sebuah tagihan yang harus dilunasi pada tiap bulannya.⁴

Semua pelaku usaha, termasuk pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa layanan *provider* dengan memiliki salah 1 (satu) produknya yaitu pascabayar ialah dalam menjalankan usahanya tentu harus memiliki itikad baik. Hal tersebut karena berkaitan dengan kepentingan konsumen. Itikad baik adalah berarti kepatuhan, yaitu penilaian terhadap tindak tanduk suatu pihak dalam hal melaksanakan apa hal ketika disepakati sekaligus melekat tujuan guna pencegahan tindakan tak wajar sekaligus kesewenang-wenangan pihak. Harapannya ialah agar pelaku usaha justru tidak merugikan konsumen. Pihak yang melakukan usaha berkewajiban melaksanakan dengan itikad baik tersebut sesuai ketentuan Pasal 7 pada huruf a dalam UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 7 di huruf b Kemudian juga menuangkan kewajiban dalam rangka pemberian informasi dengan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran terkait produk layanan yang diberikan konsumen. Hal tersebut tentu agar konsumen dapat mengetahui secara detail dalam penggunaan layanan tersebut dan justru tidak dirugikan.

Pada realitanya justru ditemukan konsumen layanan *provider* yang menggunakan produk pascabayar justru dirugikan oleh pelaku usaha dalam penyelenggaraannya. Konsumen tersebut bernama Albert Panjaitan, yang merupakan pengguna layanan

⁴ Muhammad Alvin Anugrah F., Skripsi: *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Kartu Halo Pasca Bayar menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn)*, Universitas Jayabaya, 2021, hlm. 1-2.

pascabayar Kartu Halo oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sebagaimana perkara pada Putusan No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Mdn. Albert Panjaitan pada perkara tersebut pada awalnya melakukan konfirmasi ke *customer service* Kartu Halo, bahwa meminta adanya penguncian batas memakai paling banyak Rp. 1.500.000. Kemudian Albert Panjaitan justru tidak dapat menggunakan layanan dikarenakan pemberitahuan bahwa telah sampai pada batas memakai dan justru mendapat tagihan bersurat sejumlah Rp. 8.702.828. Jumlah tagihan tersebut tentu melebihi berkali-kali lipat dari apa yang dikonfirmasi oleh Albert Panjaitan pada awalnya ke *customer service*. Operator Kartu Halo kemudian justru menyatakan bahwa batas memakainya adalah normalnya Rp. 10.000.000. Atas hal tersebut, tentu perlu dipertanyakan ketika penggunaan belum mencapai batas maksimal, namun mengapa Albert Panjaitan sebagai konsumen tidak dapat menggunakan layanan Kartu Halo tersebut. Pihak Kartu Halo akhirnya menyatakan untuk memblokir layanan Kartu Halo ke konsumen tersebut. Namun tak lama kemudian Albert Panjaitan justru mendapat surat tagihan kembali dengan nominal yang lebih besar, yakni Rp. 19.218.828. Albert Panjaitan dengan ini tentu sangat dirugikan. Ditambah lagi Albert Panjaitan mengetahui bahwa pihak Kartu Halo ternyata memperlakukan Albert Panjaitan tersebut dengan menagih tunggaknya sebagaimana surat tagihan tersebut dengan menghubungi nomor di mana itu sering berkomunikasi dengan Albert Panjaitan. Dengan demikian menunjukkan bahwa Albert Panjaitan sangat dirugikan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).

B. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Yuridis normatif ialah penelitian dengan menjelaskan aturan hukum yang berkaitan secara sistematis.⁵ Pendekatannya menggunakan 3 (tiga), yakni:

1. Aturan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan aturan perundang-undangan (*statute approach*) dilaksanakan melalui pengkajian ketentuan hukum sekaligus segala norma berkaitan topik hukum yang diangkat.

2. Konsep Hukum (*Conceptual Approach*).

Konseptual (*conceptual approach*) sendiri dilakukan dengan melihat sisi segala konsep hukum di mana itu melatarbelakanginya. Selain itu juga melihat makna pada

⁵ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 222.

penormaan. Konsep-konsep hukum tersebut dapat berupa sumber hukum, fungsi hukum, lembaga hukum, dan sebagainya.⁶

3. Kasus (*Case Approach*)

Hal ini untuk menelaah terhadap perkara terkait perkara hukum dalam putusan pengadilan.⁷

Jenis penelitian yuridis normatif beserta ketiga pendekatan tersebut diatas sama dengan penelitian hukum doktrinal. Peter Mahmud Marzuki menyatakan di mana yuridis normatif sama dengan doktrinal. Hal tersebut didalamnya meliputi proses penemuan suatu aturan hukum, segala prinsip hukum, dan segala doktrin hukum yang bertujuan untuk menjawab permasalahan hukum yang diangkat.⁸

Data penelitian ini bersumber dari yang sifatnya sekunder, meliputi bahan primer, sekunder, dan tersier. Penjelasanannya ialah:

Bahan primer menurut Peter Mahmud Marzuki meliputi ketentuan hukum yang berlaku, catatan resmi, risalah penyusunan ketentuan hukum, dan putusan.⁹ Bahan ini bersifat mengikat. Bahan primer di mana digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. UUD NRI 1945
2. KUHPerdota.
3. UU RI No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen.
4. UU RI No. 36 Tahun 1999 mengenai Telekomunikasi

Bahan sekunder merupakan uraian lebih lanjut dari bahan primer yang meliputi buku hukum sekaligus karya ilmiah lainnya.¹⁰ Bahan sekunder pada penelitian ini adalah dari buku, jurnal, dan Skripsi.

Bahan tersier ialah sebagai hal petunjuk daripada bahan primer sekaligus sekunder.¹¹

Bahan tersier pada penelitian disini meliputi:

1. Situs internet
2. Kamus bidang hukum,
3. Kamus Bahasa Indonesia (KBBI).

⁶ Jonaedi Effendi dan Johnny Ibrahim, *Metodologi Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, hlm. 295.

⁷ *Ibid.*, hlm. 24.

⁸ Kadarudin, *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*, Semarang: Formaci, 2021, hlm. 86.

⁹ Ampuan Situmeang, dkk., *Dinamika Hukum dalam Paradigma Das Sollen dan Das Sein*, Malang: Intelegensia Media, 2020, hlm. 195.

¹⁰ *Loc. Cit.*

¹¹ *Ibid.*, hlm. 196.

Bahan hukum yang diperoleh kemudian dikumpulkan, yang digunakan pada penelitian disini ialah metode studi pustaka. Studi tersebut merupakan suatu metodologi pengumpulan bahan hukum melalui bahan hukum tertulis dengan mempergunakan teknik *content analysis*. Teknik tersebut berguna untuk memperoleh landasan hukum dan teori-teori dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Peraturan Perundang-Undangan.
2. Buku-Buku.
3. Dokumen.
4. Laporan.
5. Arsip.

Hasil penelitian lainnya baik berupa cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan penelitian ini.¹²

Data yang diperoleh guna keperluan penelitian ini kemudian dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Deskriptif tersebut mencakup kandungan sekaligus struktur ketentuan hukum yang berlaku, yang digunakan dalam rangka penentuan makna ketentuan hukum sebagai acuan untuk penyelesaian isu hukum yang diangkat dalam penelitian.¹³ Analisa data dituangkan berdasarkan konsep deduktif, dengan menjabarkan secara umum yang kemudian ditarik secara khusus.¹⁴ Analisa data dalam penelitian ini juga melibatkan sebuah penafsiran hukum, yaitu penafsiran sistematis. Penafsiran sistematis adalah penafsiran undang-undang dengan menghubungkan pasal yang berkaitan dalam suatu peraturan perundang-undangan.¹⁵

¹² Muhammad Syahrudin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi, dan Tesis*, Riau: Dotplus Publisher, 2022, hlm. 40.

¹³ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 177.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 84.

¹⁵ Yahya Ahmad Zein, *Problematika Hukum Indonesia*, Aceh: Syiah Kuala University Press, 2022, hlm. 104.

C. PEMBAHASAN

1. Kepastian Hukum Pemenuhan Itikad Baik dan Pemberian Informasi bagi Pelaku Usaha terhadap Pihak yang Menggunakan Kartu Pascabayar Berdasarkan UU Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen

Kepastian pada dasarnya merupakan suatu hal yang pasti. Secara mendasar, ketentuan hukum haruslah mengandung unsur kepastian. Ketika hukum melekat sifat adil dan dilaksanakan dengan pasti, maka fungsi hukum akan berjalan dengan baik. Kepastian hukum berkaitan erat dengan nilai normatif.

Kepastian hukum menggambarkan keadaan individu, kelompok, dan organisasi yang terikat sekaligus sejalan dengan aturan hukum berlaku. Kepastian hukum diperlukan untuk menciptakan peraturan perundang-undangan, mengingat hal tersebut merupakan prinsip utama dari supremasi hukum. Normatifnya hukum secara pasti ialah diwujudkan dengan aturan yang pembuatannya sekaligus pengundangnya dengan memberikan kepastian, yang mana isi di dalam aturan tersebut tertuang dengan jelas dan logis. Jelas maksudnya adalah tidak ada unsur ragu atau banyak tafsirannya) serta masuk akal. Kejelasan artinya adalah kesisteman penormaan, hingga tak bertentangan hingga melahirkan permasalahan norma. Hukum yang pasti ditunjukkan dengan keberlakuan hukum dengan kejelasan, tetap, dan tak berubah-ubah. Penerapannya tak dipengaruhi faktor subjektif. Hal yang pasti tak hanya sebuah penuntutan moral, tetapi lebih faktual atas ciri hukum.

Asal kepastian hukum ialah dari konsep yuridis dogmatik berdasarkan aliran pikiran positivis dalam bidang hukum, di mana lebih berfokus memandang hukum adalah memiliki otonomi sekaligus independen. Menurut aliran tersebut, hukum hanyalah sekumpulan ketentuan. Hukum bertujuan memberikan jaminan dapat mewujudkan hukum dengan pasti. Hukum yang pasti ialah lahir dari hukum yang melekat sifat pada pembuatan ketentuan hukum secara umum yang tak menciptakan rasa adil dan melekat kebermanfaatannya, tetapi hanya untuk memenuhi unsur yang pasti.

Hukum yang pasti ialah adanya penjaminan terkait ketentuan di mana mengandung rasa adil dengan melekat fungsi untuk selalu dipatuhi. Berdasarkan pandangan Sudikno Mertokusumo, hukum yang pasti adalah penjaminan hukum dilaksanakan dengan baik. Hukum yang pasti berkehendak terhadap pengupayaan ketentuan hukum pada peraturan perundang-undangan. Hal tersebut pembuatannya dilakukan oleh pihak dengan memiliki wewenang. Hal tersebut menjadikan ketentuan

tersebut melekat sisi yuridis yang di mana bisa memberikan jaminan yang pasti terkait fungsi hukum merupakan aturan yang mana wajib dipatuhi.

Asas hukum yang pasti adalah menjamin adanya hukum yang harus dilaksanakan secara baik sekaligus tepat, mengingat tujuannya ialah mencapai kata pasti. Tak adanya hal yang pasti, maka tak mungkin bisa dilihat mengenai marwah dari hukum. Apabila telah menyebabkan demikian, hukum tidak digunakan menjadi dasar untuk semua orang bertindak. Asas kepastian hukum merupakan konsep guna memastikan bahwa hukum itu telah dilaksanakan secara baik, hingga tidak melahirkan kerugian. Hukum harus dijadikan dasar hidup oleh semua orang.

Hukum yang pasti mengenai pelaku usaha dengan melekat kewajibannya pada dasarnya adalah di atur di Pasal 7 dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen. Pihak yang melakukan usaha melekat suatu hal wajib untuk memiliki iktikad baik ketika menjalankan usaha, di mana di atur pada Pasal 7 huruf a dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen. Selain itu, juga wajib menginformasikan dengan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran sesuai ketentuan Pasal 7 pada huruf b dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen. Kedua hal wajib tersebut kemudian berkaitan dengan perwujudan perlakuan atau pelayanan terhadap konsumen dengan kebenaran sekaligus kejujuran dan tak diskriminasi sesuai Pasal 7 huruf c dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen. Jadi ketika pelaku usaha telah melaksanakan kewajiban melakukan iktikad baik sekaligus memberi informasi dengan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran, maka sudah dapat dipastikan bahwa pelaku usaha tersebut tentu telah terotomatis memberi perlakuan dan pelayanan terhadap konsumen didasari kebenaran, kejujuran, dan tak diskriminasi. Sebaliknya ketika tidak beritikad baik sekaligus tak menginformasikan berdasarkan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran, tentu telah jelas bahwa pelaku usaha tersebut tidak memberi perlakuan terhadap konsumen dengan kebenaran, kejujuran, dan diskriminasi.

Kewajiban pihak yang melakukan usaha dalam rangka beritikad baik sesuai Pasal 7 pada huruf a dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen sekaligus menginformasikan berdasarkan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran sesuai Pasal 7 pada huruf b UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen ialah sejatinya guna pemenuhan hak konsumen. Kaitannya hal tersebut, hak konsumen yang dituangkan di UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen adalah tertuang di Pasal 4. Konsumen berdasarkan Pasal tersebut

Angka 1 melekat hak berupa rasa nyaman, aman, dan selamat ketika menggunakan barang maupun jasa. Konsumen juga melekat hak mendapat informasi berdasarkan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran terkait keadaan sekaligus penjaminan barang maupun jasa sesuai ketentuan pada Angka 3. Selain itu juga berhak mendapat perlakuan ataupun pelayanan didasari kebenaran sekaligus kejujuran dan tak diskriminasi sesuai Angka 7.

Mengenai hal wajib bagi pihak yang melakukan usaha untuk mendasari iktikad baik sesuai Pasal 7 pada huruf a dalam UU No. 8 Th. 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah Itikad baik pada dasarnya dalam bahasa hukum disebut dengan istilah *te goeder trouw*. Itikad baik dalam bahasa Romawi dikenal dengan *Bona Fide*, yang artinya kedua pihak harus berlaku yang satu terhadap yang lain seperti patut saja antara orang-orang yang sopan, tanpa tipu muslihat, tanpa cilat-cilat, akal-akal tanpa mengganggu pihak lain, tidak dengan melihat kepentingan sendiri saja, tetapi juga dengan melihat kepentingan pihak lain. Menurut *Hoge Raad*, itikad baik merupakan doktrin yang merujuk kepada kerasionalan dan kepatutan dalam kehidupan masyarakat. Istilah itikad baik berdasarkan KUHPer terdapat 2 (dua) pengertian, yaitu:

a. Itikad Baik Subjektif

Itikad baik subjektif digambarkan dengan kejujuran. Pengertian itikad baik dalam subjektif di atur pada Pasal 530, di mana mengatur mengenai kedudukan berkuasa (*bezit*) yang mengandung makna sikap perilaku jujur dalam melaksanakan setiap tindakan dan perbuatan dalam kehidupan masyarakat.

b. Itikad Baik Objektif,

Itikad baik objektif yaitu berkaitan dengan kepatutan. Itikad baik objektif dirumuskan pada Pasal 1338 di Ayat (3), yaitu suatu perjanjian wajib diterapkan dengan didasari iktikad yang baik. Berdasarkan Pasal itu, itikad baik tak bertempat di kondisi kejiwaan seseorang, namun bertempat pada perbuatan para pihak ketika menjalankan isi perjanjian. Kepatutan dengan ini bersifat dinamis.

Itikad yang baik memberikan tuntutan terkait hal patut sekaligus adil, di mana menuntut hukum yang pasti dan tak bertentangan dengan segala norma secara patut sekaligus nilai adil. Kejujuran dan kepatutan mengakar berdasarkan sifat peran hukum secara umum, yakni upaya menyeimbangkan kepentingan-kepentingan di masyarakat. Pada tatanan hukum, melekat hakikat yaitu tak boleh melahirkan desakan terhadap kepentingan manusia ataupun bahkan mendapat pengabaian. Masyarakat didalamnya harus seimbang.

Kewajiban memberi penginformasian berdasarkan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran sesuai Pasal 7 pada huruf b UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen secara mendasar berkaitan prinsip transparansi. Prinsip transparansi secara umum dilatarbelakangi adanya konsumen yang tidak mengerti mengenai produk barang maupun jasa yang seharusnya dijelaskan oleh pihak pelaku usaha saat menawarkannya. Transparansi menurut pandangan Basel Comitte merupakan penyampaian informasi terhadap publik dengan dapat dipercaya dan tepat waktu, sehingga para konsumen dapat memanfaatkan sesuai kebutuhannya. Adanya prinsip transparansi menjadikan setiap aspek dan dimensi dalam suatu hal menjadi lebih jelas dan terang, sehingga keseluruhan informasi dengan benar dapat tersedia dengan baik. Transparansi ketika diabaikan, maka tentu didalamnya terjadi penyalahgunaan demi keuntungan yang tidak wajar melalui cara-cara yang tidak wajar pula. Transparansi pada dasarnya wajib dilakukan sebagai pemenuhan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau merupakan tata kelola perusahaan yang baik.

2. Penerapan Kepastian Hukum Pemenuhan Itikad Baik dan Pemberian Informasi bagi Pelaku Usaha terhadap Pihak yang Menggunakan Kartu Pascabayar

Perkara Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn. menunjukkan bahwa didalamnya berkaitan dengan pemenuhan hal wajib bagi pihak yang melakukan usaha sesuai Pasal 7 dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen, terlebih kaitannya dengan wajib beritikad baik dan kewajiban memberikan informasi dengan baik. Putusan tersebut merupakan keberatan dari adanya putusan BPSK yang kemudian Pengadilan Negeri Medan memeriksa sekaligus memutus. Para pihak yang berperkara dalam putusan tersebut adalah PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) selaku pelaku usaha dengan Albert Panjaitan (AP) selaku konsumen.

Telkomsel merupakan Perseroan Terbatas di man pendiriannya secara Hukum Indonesia yang berlokasi pada Komplek Telkom Landmark Tower Manara 1. Lokasinya di Jalan Jenderal Gatot Subroto Kavlingan 52, Jakarta Selatan. Pihak yang mewakili PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) adalah Direktur Utama, yakni Seryanto Hantoro. Direktur Utama PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) tersebut telah memberikan kuasa unuk Horaslan Sinaga, S.H., sekaligus Rinto Purwana Harahap, S.H., M.H., yang merupakan Penasehat Hukum sekaligus Konsultan Hukum Kantor Hukum BGN Law Firm sebagaimana Surat Kuasa Khusus dengan tertera 21

Januari 2021. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) dahulu sebagai Tergugat akan tetapi saat ini sebagai Pemohon Keberatan.

AP adalah seorang laki-laki berumur 45 tahun yang bekerja sebagai swasta. Tempat tinggalnya di Jalan Tembakau Deli I, No. 4-I, Kel. Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan. AP telah memberikan kuasa ke Asmaiyani, S.H., M.H., sekaligus Ahmad Iqbal Fauzi, S.H., M.H., yang merupakan Advokat LBH "PATRIA YUSTISI", atas dasar Surat Kuasa Khusus tertanggal 12 Februari 2021. AP dahulu sebagai Penggugat, akan tetapi saat ini sebagai Termohon Keberatan.

AP pada mulanya telah mengajukan gugatan kepada PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel). AP adalah konsumen dari PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), yaitu konsumen dari Kartu Halo Pasca bayar. Nomor akunnya ialah 902034707, sedangkan nomor kartunya adalah +628126588088. Namun dikarenakan AP mempunyai no. telepon baru, maka no. lama tersebut diberikan ke putranya, yakni Lewiss Tjipto (LT). Sebelum memberikan, AP sudah konfirmasi ke Operator dalam rangka melakukan penguncian dalam memakai layanan paling banyak adalah Rp. 1. 500. 000. Namun AP terkejut ketika pada 16 Juni, Kartunya tersebut tak bisa digunakan lagi. Penyebabnya adalah sudah sampai pada batas maksimal penggunaan.

AP kemudian menerima tagihan penggunaan Mei 2020 senilai Rp. 8. 702. 828, di mana telah jelas bahwa lebih dari jumlah paling banyak penggunaan sesuai konfirmasi awal di Operator. Setelah kejadian itu, AP kemudian bertanya terkait dengan nominal tagihan. Operator kemudian menyatakan bahwa maksimal penggunaannya ialah senilai Rp. 10. 000. 000. Namun Kartu itu tak bisa digunakan kembali ketika pemakaian sebesar Rp. 8. 702. 828, yang mana belum mencapai Rp. 10. 000. 000.

Juli 2020, tagihan Kartu Halo milik AP naik lagi menjadi Rp. 19. 218. 828. Kartu tersebut padahal telah dilakukan pemblokiran atau sudah tak bisa digunakan kembali. Menurut AP, PT. Telkomsel juga memperlakukan AP dengan cara menagih tunggakan tagihan Kartu Halo melalui pesan singkat kepada kontak di mana sering berkomunikasi dengan anak dari AP, yaitu keluarga dari AP di mana tak terdapat hubungannya atas tagihan itu.

Pada tahap penyelesaian perkara di BPSK, PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) pada tahap jawaban gugatan menguraikan terkait adanya Credit Limit Service (CLS)/batas memakai. Credit Limit Service (CLS) merupakan layanan membatasi jumlah keseluruhan tagihan setiap bulan. Layanan tersebut ada yang domestic (memakai pada wilayah di Indonesia) dan roaming (memakai di luar Negeri).

Nilai CLS ini penentuannya dilakukan sendiri oleh pengguna ketika mengaktifkan. Hal itu bisa dirubah sebagaimana ketentuan yang ada. Pengguna bisa melakukan pantauan di UMB *888# dan apps My Telkomsel. AP sendiri telah menetapkannya senilai Rp10.000.000 terkait CLS Roaming.

PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) dalam proses jawaban gugatan juga menyatakan mengenai adanya hubungan kesemua pengguna bersama pihak operator. Sistemnya selalu melakukan catatan atas keseluruhan tindakan, yaitu terkait tanggal interaksinya, jenisnya, lokasinya, tempat mengunjungi Costumer Touch point, dan operatornya. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) melakukan penelusuran pada sistem, ternyata tak ditemui catatan AP berinteraksi dalam rangka merubah CLS berupa Rp. 1.500.000, sebelum Juni 2020. Dengan itu, Pihak PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) menyimpulkan bahwa CLS yang berlaku di MSISDN 0812-6588-088 yaitu senilai Rp. 10. 000. 000, guna CLS domestic dan Rp. 1. 500. 000 untuk CLS roaming. Menurut PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), AP selaku konsumen juga tidak pernah menghubungi operator Telkomsel dalam rangka memohon perubahan CLS sebelum Juni 2020, hingga akhirnya keberlakuan CLS tetap pada setiap penagihan hingga Juni 2020.

PT. Telekomunikasi Seluler selaku pelaku usaha juga mengkonfirmasi terkait dengan penerbitan tagihan dan pemblokiran nomor +628126588088, yang mana dicatat sebagai billing cycle 01. Hal tersebut di mana waktu mencatat penggunaan no ialah mulai tanggal 1 hingga akhir setiap bulan. Berdasarkan itu, maka tagihannya dilahirkan maksimal hari ke-5 sesudah akhir waktu mencatat pemakaian. Tagihan atas No. yang digunakan AP ialah ketika memakai pada tanggal 1 hingga 31 Mei 2020, akan lahir pada Juni 2020 maksimal di tanggal 5 dan seterusnya. Suspension no tersebut akan dilakukan Telkomsel pada 10 Juni 2020 sesudah memakainya sesuai nilai CLS, sehingga suspension tidak dilakukan pada awal bulan Juni. Dengan itu, masih terdapat pemakaian pada 1 hingga 10 Juni 2020 di mana dicatat sekaligus ditagihkan, dikarenakan tagihan tersebut baru terbit pada Juli 2020. Baru sesudah 10 Juni 2020, mulai tak terdapat nominal tagihan yang bertambah. Dengan itu, berpendapat bahwa terkait pandangan AP mengenai dengan tagihan yang menambah ketika no. nya sudah dilakukan pemblokiran ialah tak tepat.

Telkomsel dalam proses menjawab gugatan juga menyatakan bahwa telah mengeluarkan tagihan no. +628126588s088 pada bulan Juni 2020 senilai Rp8.702.828,00 untuk penggunaan tanggal 1 hingga 31 Mei 2020. Atas dasar catatan

penggunaan di sistem Telkomsel, lonjakan nominal tagihan disebabkan karena pembelian produk dari pihak ketiga yaitu Unknown Cash PUBG. PUBG merupakan produk di mana bisa ditagihkan ke no kartu sebagai metode membayar. Telkomsel juga telah mengeluarkan tagihan pada Juli 2020 senilai Rp19.218.828,00. Nominal itu adalah hasil akumulasi penerbitan tagihan pada Juni 2020 ketika waktu memakai tanggal 1 hingga 31 Mei 2020 senilai Rp. 8. 702. 828, di mana belum dilunasi oleh AP dan pemakaian periode tanggal 1 sampai dengan 10 Juni 2020 sebesar Rp. 10. 516. 000. Seperti pada bulan sebelumnya, pemakaian melonjak karena adanya pembelian Unknown Cash PUBG. Berdasarkan hal tersebut, menurut PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) penagihan dilaksanakan atas dasar pencatatan detail dalam sistem Telkomsel, yang mana tagihan itu adalah benar sekaligus sebagai piutang di mana bisa dilakukan penagihan. Rincian memakai yang dinyatakan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) kepada AP dalam lampiran di tagihan-tagihan Kartu yang dikirim Telkomsel.

PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) dalam proses jawaban gugatan juga menjelaskan mengenai pemblokiran MSISDN 0812-6588-088 pada 10 Juni 2020 serta mengupayakan tagihan ke konsumen. CLS domestic senilai Rp10.000.000, di mana karena itu AP masih bisa memakai layanan sekaligus tak diperingatkan pada Mei 2020 karena akumulasi tagihannya di bawah ketentuan nilai CLS domestic. Penggunaan pada tanggal 1 sampai dengan 10 Juni 2020 telah menginjak Rp. 10. 516. 000, yang mana telah sampai pada nilai CLS domestic yaitu Rp. 10. 000. 000. Dengan demikian, Telkomsel kemudian me-suspend agar tak bisa menikmati layanan berbayar. Hal tersebut agar nominal tagihan tak bertambah.

Perkara dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn. menunjukkan bahwa terdapat Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sebagai pihak yang melakukan usaha tidak melaksanakan kewajiban beritikad baik sesuai Pasal 7 pada huruf a dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Itikad baik secara mendasar memberikan tuntutan nilai patut sekaligus adil, yang mana menuntut adanya hukum yang pasti sekaligus tak ditentang segala norma kepatutan dan keadilannya. Pihak PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) yang hanya memberikan informasi kepada konsumen dengan tidak lengkap dan jelas menunjukkan bahwa dalam hal ini PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) telah beritikad tidak baik, karena hal tersebut juga sejatinya melanggar ketentuan Pasal 7 pada huruf b dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen mengenai hal wajib yang melakat pada pihak yang

melakukan usaha untuk memberi informasi berdasarkan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran. AP sebagai konsumen sejak awal telah melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada Pihak PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), yang dalam hal ini Operator Telkomsel. AP tersebut mengkonfirmasi untuk melakukan penguncian penggunaan batasnya Rp. 1. 500. 000. Pihak PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) mengenai hal tersebut tidak memberikan informasi apapun lebih lanjut. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sejak awal juga tidak memberitahukan secara lengkap dan jelas. Disini AP sebagai konsumen tentu merasa bahwa PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) telah menerima sekaligus menyepakati hasil konfirmasi dari AP tersebut. Namun betapa terkejutnya AP yang kemudian pada tanggal 16 Juni, produk dari PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) berupa Kartu Halo tidak dapat dipergunakan lagi dengan muncul pemberitahuan penyebabnya ialah telah sampai pada batas penggunaan.

AP yang menerima tagihan penggunaan Mei Tahun 2020 senilai Rp. 8. 702. 828, menunjukkan bahwa telah jelas tagihan nominal tersebut lebih banyak dari nominal paling banyak penggunaan yang dimohonkan yaitu Rp. 1. 500. 000. Ketika telah menerima tagihan yang banyak itu, AP kemudian mengkonfirmasi ke Operator untuk memastikan terkait hal tersebut. Namun Operator menyatakan bahwa batas penggunaan ialah senilai Rp. 10. 000. 000. Hal ini menunjukkan bahwa Pihak pelaku usaha sangat terlambat menyampaikan informasi secara jelas sekaligus lengkap ke AP sebagai konsumen. Seharusnya informasi demikian dapat diberikan pada saat awal mula atau setidaknya pada saat AP menelfon pihak Operator Halo dalam rangka menginformasikan batas Rp. 1. 500. 000. Pemberian informasi oleh pelaku usaha terhadap konsumen pada saat awal mula atau sebelum adanya komunikasi terlebih dahulu dari pihak konsumen sejatinya adalah prinsip transparansi yang melekat terhadap pelaku usaha.

Pihak PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) yang kemudian menjadikan Kartu AP tak bisa digunakan kembali ketika penggunaan senilai Rp. 8. 702. 828, yang disaat bersamaan mengatakan bahwa batas maksimal limit adalah Rp. 10. 000. 000, dengan ini tentu membingungkan konsumen, terlebih sejak awal tidak diinformasikan dengan baik oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel). AP sebagai konsumen yang pada akhirnya meminta untuk memblokir Kartu Halo tersebut, namun di saat setelah itu tagihan Kartu Halo milik AP naik lagi menjadi Rp. 19. 218. 828, tentu dengan itu AP sebagai konsumen sangatlah bingung sekaligus dirugikan. AP sebagai konsumen

merasa bahwa Kartu Halo milik AP telah diblokir atau sudah tidak dapat dipergunakan lagi. Namun ternyata PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) menjelaskan bahwa terdapat ketentuan-ketentuan secara detail dalam hal batas limit sekaligus jangka waktu pemblokiran, yang mana hal ini baru dinyatakan dalam proses penyelesaian perkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Medan.

Proses penyelesaian perkara dilakukan setelah AP sebagai konsumen yang dirugikan dalam bentuk materiil bahkan non materiil berupa AP yang telah dipermalukan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) atas cara menagih tunggakan tagihan Kartu Halo melalui pesan singkat kepada kontak yang sering berkomunikasi dengan anak AP, hal ini menunjukkan bahwa hak dari konsumen sesuai Pasal 4 UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen telah tercederai. Hak AP berupa rasa nyaman, aman, dan selamat ketika menggunakan produk PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sesuai Pasal 4 pada Angka 1 dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen dalam hal ini telah tercederai. AP sebagai konsumen tentu merasa tidak nyaman dan tidak aman ketika adanya permasalahan demikian dalam menggunakan produk Kartu Halo dari PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel). PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) yang terlambat dalam memberikan informasi secara mendetail terhadap konsumen, yang mana baru diberikan pada saat telah terjadi permasalahan menunjukkan hak konsumen berupa penginformasian berdasarkan kebenaran, kejelasan, dan kejujuran terkait produk PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sesuai Pasal 4 Angka 3 UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen telah tercederai. AP yang merupakan konsumen dengan ini menunjukkan bahwa telah diperlakukan atau dilayani oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) secara tidak benar dan diskriminatif, yang mana melanggar Pasal 4 pada Angka 7 dalam UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen. Hal demikian menunjukkan ketidakadilan bagi AP sebagai konsumen. Kejujuran dan kepatutan adalah akar dari sifat hukum yang berperan secara umum, yakni upaya menyeimbangkan segala kepentingan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa antara PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) dengan AP telah terjadi ketidakseimbangan. Pada tatanan hukum, secara hakikat tak boleh adanya kepentingan yang terdesak atau diabaikan. AP dengan ini tentu telah jelas bahwasanya kepentingannya telah terdesak dan terabaikan oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).

Berdasarkan uraian diatas, ketentuan mengenai hal wajib untuk pihak yang melakukan usaha untuk mendasarkan pada itikad baik sesuai Pasal 7 pada huruf a UU No. 8 Th. 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum diwujudkan dengan baik oleh PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel). Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan itikad baik oleh pelaku usaha terhadap AP sebagai konsumen belum terwujud dengan baik. Selain itu adanya aturan terkait hal wajib bagi pihak yang melakukan dalam rangka memberi informasi secara baik terhadap konsumen sesuai Pasal 7 pada huruf b UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen menunjukkan belum terwujud sebagaimana mestinya, hingga berujung mencederai hak AP sebagai konsumen. Ketentuan mengenai hak konsumen sesuai Pasal 4 Angka 1, Angka 3, dan Angka 7 UU No. 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen dengan ini menggambarkan belum dapat ditegakkan sebagaimana mestinya. Dengan demikian telah jelas bahwa kepastian hukum belum diwujudkan dengan baik. Hukum yang pasti sebagaimana pandangan Sudikno Mertokusumo adalah jaminan hukum dilaksanakan berdasarkan cara yang benar, yang dengan demikian seharusnya ketentuan-ketentuan hukum tersebut di atas dapat ditegakkan dengan baik.

D. KESIMPULAN

Pemenuhan itikad baik pada Pasal 7 huruf a dalam UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan terhadap Konsumen sekaligus pemberian informasi pada Pasal 7 huruf b UU tersebut dalam penerapan pada perkara dalam Putusan Nomor 90/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn belum terwujud dengan baik. Pelaku usaha dapat lebih menegakkan sistem keandalan bagi perusahaannya agar lebih tertata dan juga agar informasi dalam penyelenggaraan perusahaan dapat diterima dengan baik oleh konsumen sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pemerintah perlu untuk melakukan adanya perwujudan payung hukum secara kompleks terhadap pembaharuan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen perihal ganti kerugian sekaligus terkait bentuk pertanggungjawaban hukum agar hukum tersebut dapat dijalankan dan mewujudkan kepastian hukum.

REFERENSI

- Ali, Zainuddin. 2021. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arifin, Zainal & Handayani, Emi Puasa. 2020. "Peningkatan Pemahaman Hukum Perlindungan Konsumen di Masa Pandemi Covid-19". *IJLIL: Indonesian Journal of Law and Islamic Law*, Vol. 2, No. 2.
- Effendi, Jonaedi & Ibrahim, Johnny. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- F., Muhammad Alvin Anugrah. 2021. Skripsi: *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Kartu Halo Pasca Bayar menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan No.90/Pdt.Sus-BPSK/2021/Pn.Mdn)*. Universitas Jayabaya.
- Hamid, Abd. Haris. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media.
- Kadarudin. 2021. *Penelitian di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*. Semarang: Formaci.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Sinaga, Niru Anita & Sulisrudati, Nunuk. 2015. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5, No. 2.
- Situmeang, Ampuan. dkk. 2020. *Dinamika Hukum dalam Paradigma Das Sollen dan Das Sein*. Malang: Intelegensia Media.
- Syahrum, Muhammad. 2022. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi, dan Tesis*. Riau: Dotplus Publisher.
- Zein, Yahya Ahmad. 2022. *Problematika Hukum Indonesia*. Aceh: Syiah Kuala University Press.