



ISSN 2797-8508 (Print)
ISSN 2807-8330 (Online)

VOL. 5 NO. 5, JUNE-DEC (2025)

Riwayat Artikel

History of Article

Diajukan: 24 februari 2026

Submitted

Direvisi: 6 Maret 2026

Revised

Diterima: 8 Mei 2026

Accepted

Saran Perujukan

How to cite:

Najmuddin, Alfian Haydar., & Kamal, Ubaidillah. (2025). Ketidaktransparan Layanan VAS dan Pemotongan Pulsa oleh Indosat Ooredoo dalam Perspektif Perlindungan Konsumen *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 5(5), 1509-1536.
<https://doi.org/10.15294/ipmhi.v5i5.48650>

© 2022 Authors. This work is licensed under a [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\)](#). All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions. This title has been indexed by [Google Scholar](#)

Ketidaktransparanan Layanan VAS dan Pemotongan Pulsa oleh Indosat Ooredoo dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Lack of Transparency in Indosat Ooredoo Value-Added Services: A Consumer Protection Perspective

Alfan Haydar Najmuddin , Ubaidillah Kamal 
Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

✉ Email Korespondensi: anaktangguh@students.unnes.ac.id

Abstract This study examines the lack of transparency in Value Added Services (VAS) that results in unauthorized credit deductions experienced by consumers of Indosat Ooredoo. The main issue lies in the activation of digital services without clear information regarding service content, subscription costs, and termination mechanisms, leading to defective consumer consent and potential economic loss. This research aims to analyze the forms of non-transparent VAS practices and evaluate the legal protection and liability of service providers based on Indonesian consumer protection law. The study employs a normative juridical method using statutory, conceptual, and case approaches, supported by library research and

analysis of relevant legal materials. The findings indicate that VAS practices often involve pseudo-consent, unclear service objects, automatic billing without valid authorization, and limited consumer control in unsubscribing from services. These conditions violate consumers' rights to clear and accurate information as stipulated in the Consumer Protection Law and reflect a structural imbalance between consumers and business actors. Furthermore, although legal frameworks provide both preventive and repressive protection, their implementation remains ineffective due to weak enforcement and limited accessibility of remedies. The study concludes that VAS practices constitute a form of unauthorized digital billing and highlights the need for stronger regulatory oversight, improved system transparency, and consumer-centered service design to ensure effective and sustainable consumer protection in the digital era.

Keywords consumer protection, pseudo-consent, transparency unauthorized digital billing, value added services

Abstrak Penelitian ini mengkaji ketidaktransparanan layanan Value Added Services (VAS) yang mengakibatkan pemotongan pulsa tanpa persetujuan yang sah pada konsumen Indosat Ooredoo. Permasalahan utama terletak pada aktivasi layanan digital yang tidak disertai informasi yang jelas mengenai objek layanan, biaya berlangganan, serta mekanisme penghentian layanan, sehingga menimbulkan cacat persetujuan konsumen dan potensi kerugian ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk praktik layanan VAS yang tidak transparan serta mengkaji perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, yang didukung oleh studi kepustakaan dan analisis bahan hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik VAS mengandung unsur pseudo-consent, ketidakjelasan objek layanan, pembebanan biaya secara otomatis tanpa persetujuan yang sah, serta keterbatasan kendali konsumen dalam menghentikan layanan. Kondisi tersebut melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta menunjukkan adanya ketimpangan struktural antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun secara normatif telah tersedia perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif, implementasinya masih belum efektif akibat lemahnya penegakan dan keterbatasan akses pemulihan bagi konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik VAS merupakan bentuk unauthorized digital billing dan menegaskan pentingnya penguatan pengawasan regulasi, transparansi sistem, serta desain layanan yang berorientasi pada konsumen guna mewujudkan perlindungan hukum yang efektif dan berkelanjutan di era digital.

Kata kunci perlindungan konsumen, pseudo-consent, transparansi Value Added Services, penagihan digital tanpa persetujuan

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam struktur kehidupan masyarakat modern, khususnya dalam sektor telekomunikasi. Transformasi ini ditandai dengan pergeseran menuju masyarakat jaringan (*network society*), di mana aktivitas sosial dan ekonomi semakin bergantung pada sistem komunikasi digital yang terintegrasi.¹ Dalam konteks tersebut, telepon seluler tidak lagi sekedar alat komunikasi, melainkan telah berkembang menjadi sarana utama dalam mengakses berbagai layanan digital yang bersifat komersial dan berorientasi pada konsumsi.

Perkembangan ini mendorong munculnya berbagai inovasi layanan dalam industri telekomunikasi, salah satunya adalah layanan Value Added Services (VAS). Layanan ini merupakan bentuk diversifikasi produk yang ditawarkan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi di luar layanan dasar, yang bertujuan memberikan nilai tambah kepada pengguna dalam bentuk hiburan, informasi, maupun layanan berbasis konten digital.² Dalam praktiknya, layanan VAS umumnya diterapkan melalui sistem berlangganan (*subscription-based services*) yang membebankan biaya tertentu kepada konsumen, baik secara periodik maupun otomatis berdasarkan mekanisme digital yang ditentukan oleh penyelenggara layanan.

Namun demikian, perkembangan layanan digital tersebut tidak selalu diikuti dengan mekanisme perlindungan konsumen yang memadai. Dalam praktiknya, berbagai keluhan konsumen menunjukkan adanya pola pemotongan pulsa secara otomatis tanpa adanya persetujuan yang jelas, baik melalui aktivasi sepihak, persetujuan yang tidak eksplisit, maupun mekanisme sistem yang tidak transparan. Fenomena ini tidak hanya menimbulkan kerugian ekonomi, tetapi juga menunjukkan adanya persoalan hukum yang lebih mendasar terkait transparansi informasi, keabsahan persetujuan konsumen, dan ketidakseimbangan posisi para pihak dalam hubungan hukum digital.

Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks karena dalam banyak kasus, konsumen bahkan tidak sepenuhnya menyadari bahwa dirinya telah terdaftar dalam layanan berbayar tertentu. Aktivasi layanan dapat terjadi melalui pop-up, klik tidak disengaja, short code, atau sistem auto-subscribe yang secara praktik berpotensi melahirkan persetujuan semu (*pseudo-consent*). Kondisi demikian memperlihatkan bahwa persoalan VAS tidak semata menyangkut gangguan teknis atau kesalahan sistem, tetapi juga menyentuh persoalan legalitas consent dalam transaksi elektronik serta potensi pembebanan biaya digital tanpa dasar persetujuan yang sah.

¹ Manuel Castells, *The Rise of the Network Society*, 2nd ed. (Oxford: Wiley-Blackwell, 2010), 21-22..

² International Telecommunication Union, *Telecommunication Regulation Handbook* (Geneva: ITU, 2011), 9-10.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kondisi tersebut mencerminkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen secara struktural berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi dan daya tawar dibandingkan pelaku usaha.³ Ketimpangan tersebut dalam ekosistem layanan digital semakin menguat akibat asimetri informasi, di mana penyelenggara layanan menguasai desain sistem, mekanisme aktivasi, dan kontrol atas informasi, sementara konsumen hanya menjadi pihak penerima yang sering kali tidak memahami implikasi hukum dari tindakan digital yang dilakukannya.

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 huruf c memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa yang digunakan, sedangkan Pasal 7 huruf b mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen.⁴ Selain itu, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menegaskan kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi untuk memberikan layanan yang bertanggung jawab kepada pengguna.⁵ Dalam konstruksi normatif tersebut, setiap pembebanan biaya atas layanan tambahan semestinya mensyaratkan adanya persetujuan yang sah, transparansi informasi, dan tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian yang mungkin timbul.

Meskipun secara normatif kerangka perlindungan hukum telah tersedia, persoalan efektivitas implementasi masih menjadi masalah. Soerjono Soekanto menegaskan bahwa efektivitas hukum bukan hanya ditentukan oleh norma, tetapi juga penegakan hukum dan kesadaran hukum masyarakat.⁶ Dalam konteks layanan VAS, persoalan utama justru terletak pada kesenjangan antara *law in books* dan *law in action*, ketika prinsip perlindungan konsumen yang telah diatur belum sepenuhnya efektif mencegah praktik pembebanan biaya yang merugikan konsumen.

Kesenjangan implementatif tersebut dalam penelitian ini dikaji melalui praktik penyelenggaraan layanan VAS oleh Indosat Ooredoo, mengingat masih ditemukannya dugaan pemotongan pulsa akibat aktivasi layanan VAS yang tidak disertai informasi yang jelas mengenai objek layanan, biaya berlangganan, maupun mekanisme penghentian layanan. Pemilihan Indosat Ooredoo sebagai *locus* kajian

³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001), 3.

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b.

⁵ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881.

⁶ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 8.

penting karena menunjukkan bahwa persoalan transparansi informasi dalam layanan digital tidak berhenti pada isu normatif, tetapi hadir sebagai persoalan konkret dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital sebenarnya telah berkembang, namun masih menunjukkan fragmentasi kajian. Penelitian mengenai perpanjangan otomatis paket internet menunjukkan bahwa mekanisme *auto-renew* tanpa kehendak nyata konsumen dapat menimbulkan pelanggaran terhadap hak konsumen dan berpotensi bertentangan dengan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa persoalan pembebanan biaya otomatis dalam layanan telekomunikasi bukan fenomena insidental, melainkan problem sistemik yang berulang.⁷

Lebih lanjut, kajian mengenai kontrak elektronik dan perlindungan konsumen dalam sistem digital menegaskan bahwa persetujuan konsumen dalam layanan elektronik mensyaratkan informed consent yang sah, bukan sekadar persetujuan formal. Perspektif ini memperkuat bahwa persoalan VAS tidak cukup dianalisis semata sebagai pelanggaran informasi, tetapi juga sebagai persoalan validitas persetujuan dalam transaksi elektronik.⁸

Sementara itu, penelitian mengenai tagihan kartu kredit yang tidak pernah dilakukan oleh konsumen memperluas analisis bahwa pembebanan biaya tanpa dasar transaksi yang sah dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta. Perspektif ini memberi dimensi baru bahwa persoalan VAS tidak hanya dapat dianalisis melalui wanprestasi dan UUPK, tetapi juga melalui rezim tanggung jawab perdata.⁹

Selain itu, kajian mengenai tanggung jawab ganti kerugian oleh pelaku usaha menunjukkan bahwa hubungan konsumen dan pelaku usaha juga dapat ditinjau melalui prinsip tanggung jawab, termasuk kemungkinan penerapan strict liability dalam kerugian konsumen. Perspektif ini relevan untuk menilai tanggung jawab operator telekomunikasi atas kerugian yang timbul akibat layanan VAS yang berjalan tanpa persetujuan sah.¹⁰

⁷ Yudhista Bimba Setia, Penerapan Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak oleh Provider (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2024), 55–71.

⁸ Teddy Prima Anggriawan, Lucianus Budi Kagramanto, Trisadini Prasastinah Usanti, and Rifan Jefri Sunarsono, "Consumer Legal Protection Principles of Billing Mechanism by Digital Financial Service Provider: A Prescriptive Fintech Law Study in Indonesia," *YMER* 21, no. 1 (January 2022): 162–165.

⁹ Brigita Cynthia Liwandura Denata dan Luluk Lusiati Cahyarini, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Atas Tagihan Yang Tidak Benar," *Notarius* 16, no. 3 (2023): 1494–1497.

¹⁰ Jeane Neltje Saly et al., "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha atas Tindakan Wanprestasi Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen," *Qistina: Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 2 (2023): 962–969.

Di sisi lain, penelitian Widodo mengenai penipuan SMS menunjukkan bahwa teknologi berbasis pesan dan sistem digital juga dapat menjadi medium terjadinya kerugian konsumen melalui mekanisme yang menyerupai *cyber fraud*. Walaupun berbeda konteks, penelitian ini memberi perspektif penting bahwa penyalahgunaan sistem digital dapat menimbulkan kerugian yang memiliki karakteristik serupa dengan praktik pembebanan pulsa yang tidak sah.¹¹

Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kajian perlindungan konsumen, masing-masing masih memiliki keterbatasan. Penelitian Setia lebih menitikberatkan pada praktik perpanjangan otomatis paket internet oleh penyedia layanan telekomunikasi, sehingga belum mengkaji karakteristik layanan *Value Added Services* (VAS) berbasis konten digital yang diaktifkan melalui *pop-up notification* dengan mekanisme pembebanan pulsa secara otomatis. Penelitian Denata dan Cahyarini berfokus pada sengketa tagihan kartu kredit yang memiliki karakteristik hubungan hukum berbeda dengan layanan telekomunikasi prabayar yang bergantung pada mekanisme pemotongan pulsa. Sementara itu, penelitian Saly dkk. lebih menitikberatkan pada tanggung jawab pelaku usaha setelah terjadinya wanprestasi, tanpa mengkaji aspek terbentuknya persetujuan elektronik (*electronic consent*) sebagai dasar lahirnya hubungan hukum. Adapun penelitian Widodo lebih menempatkan penyalahgunaan SMS sebagai bentuk tindak pidana penipuan (*cyber fraud*), sehingga belum mengulas implikasinya terhadap perlindungan konsumen dalam hubungan hukum antara penyedia layanan telekomunikasi dan pelanggan.

Keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa belum terdapat penelitian yang secara khusus mengintegrasikan persoalan ketidaktransparanan layanan *Value Added Services* (VAS), konsep *pseudo-consent*, praktik *unauthorized digital billing*, serta pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam satu kerangka analisis yang utuh. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengkaji pelanggaran hak atas informasi konsumen, tetapi juga menganalisis keabsahan persetujuan elektronik sebagai dasar hubungan hukum serta implikasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap praktik pembebanan pulsa yang dilakukan tanpa persetujuan yang sah.

Selain belum mengintegrasikan aspek-aspek tersebut dalam satu kerangka analisis, penelitian terdahulu juga cenderung menempatkan persoalan perlindungan konsumen sebagai akibat dari terjadinya kerugian (*post-loss protection*), tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana proses terbentuknya persetujuan elektronik (*electronic consent*) yang menjadi dasar lahirnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Padahal, dalam praktik layanan *Value Added Services* (VAS), persoalan utama justru terletak pada tahap awal pembentukan persetujuan melalui mekanisme digital yang tidak sepenuhnya

¹¹ Widodo, "Penegakan Hukum Terhadap Kejahatan Penipuan SMS," *Begawan Abioso* 12, no. 1 (2022): 81–92, <https://doi.org/10.37893/abioso.v12i1.606>

transparan. Akibatnya, analisis mengenai keabsahan persetujuan, transparansi informasi, dan tanggung jawab pelaku usaha atas pembebanan biaya digital belum memperoleh pembahasan yang komprehensif dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Kekosongan analisis inilah yang menjadi ruang ilmiah (*research gap*) yang berupaya diisi oleh penelitian ini.

Berdasarkan perkembangan kajian tersebut, tampak bahwa penelitian sebelumnya cenderung mengkaji isu perlindungan konsumen secara parsial, baik dari aspek kualitas layanan, privasi data, klausula baku, auto-renewal, cyber fraud, maupun tanggung jawab perdata. Namun belum terdapat kajian yang secara komprehensif menghubungkan persoalan ketidak transparan layanan *Value Added Services* (VAS), *pseudo-consent*, *unauthorized digital billing*, perlindungan konsumen, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam satu kerangka analisis yang utuh.

Di sinilah letak kebaruan (*novelty*) penelitian ini, yaitu tidak hanya mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik layanan VAS yang tidak transparan, tetapi juga mengonstruksikan persoalan tersebut sebagai problem keabsahan persetujuan digital dan pembebanan biaya tanpa dasar persetujuan yang sah, yang berimplikasi pada tanggung jawab hukum pelaku usaha baik dalam perspektif UUPK, wanprestasi, maupun perbuatan melawan hukum. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Satjipto Rahardjo bahwa hukum tidak semata dipahami sebagai norma tertulis, tetapi sebagai instrumen yang harus mampu merespons realitas sosial yang berkembang.¹²

Dengan demikian, persoalan pemotongan pulsa melalui layanan VAS yang tidak transparan menunjukkan adanya problem struktural dalam pemenuhan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, sekaligus mengindikasikan lemahnya akuntabilitas pelaku usaha dalam praktik layanan digital. Keterbatasan kajian yang secara khusus menguji persoalan ini menimbulkan kekosongan argumentasi hukum yang penting untuk diisi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan tidak hanya untuk menguji kepatuhan praktik layanan VAS terhadap hukum positif, tetapi juga untuk menilai apakah instrumen perlindungan konsumen yang ada telah memadai dalam merespons praktik digital yang berpotensi merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk ketidaktransparanan layanan *Value Added Services* (VAS) yang mengakibatkan pemotongan pulsa pada konsumen Indosat Ooredoo serta mengkaji tanggung jawab pelaku usaha dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

A. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan

pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan melalui penelaahan bahan hukum guna mengkaji norma, asas, dan sistem hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹² Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis pengaturan mengenai perlindungan konsumen, telekomunikasi, dan tanggung jawab perdata, khususnya melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, regulasi Kementerian Komunikasi dan Informatika terkait layanan konten berlangganan, serta ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berkaitan dengan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Pendekatan kasus (*case approach*) digunakan untuk mengkaji praktik aktivasi layanan *Value Added Services* (VAS) pada Indosat Ooredoo sebagai *locus* penelitian. Analisis dilakukan terhadap kasus empiris yang didukung oleh dokumentasi berupa tangkapan layar (*screenshot*) notifikasi *pop-up* layanan VAS, percakapan antara konsumen dengan layanan pelanggan (*Customer Service*) Indosat Ooredoo, serta dokumentasi pemberitaan mengenai keluhan konsumen terhadap pemotongan pulsa akibat layanan VAS. Dokumentasi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi bentuk ketidaktransparanan informasi, mekanisme aktivasi layanan, serta praktik pembebanan pulsa yang kemudian dianalisis kesesuaiannya dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen dan prinsip persetujuan dalam hukum perjanjian. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep transparansi informasi, *informed consent*, *pseudo-consent*, *unauthorized digital billing*, dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan regulasi sektoral yang berkaitan dengan objek penelitian. Bahan hukum sekunder terdiri atas literatur hukum perlindungan konsumen, doktrin para ahli, artikel jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan transparansi informasi, persetujuan digital, dan pembebanan biaya layanan digital. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan bahan penunjang lain yang membantu penafsiran istilah serta konsep hukum yang digunakan. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*),¹³ yang diperkaya dengan dokumentasi kasus empiris berupa tangkapan layar notifikasi layanan, percakapan konsumen dengan *Customer Service*,

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001); Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986).

¹³ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), 296–310.

serta pemberitaan media massa mengenai praktik pemotongan pulsa pada layanan Indosat Ooredoo sebagai bahan pendukung analisis penerapan norma hukum.

Bahan hukum yang diperoleh dianalisis secara deskriptif-kualitatif melalui penafsiran hukum dan *cross-check* antar bahan hukum primer, sekunder, serta doktrin yang relevan untuk menjaga konsistensi argumentasi hukum yang dibangun. Analisis dilakukan secara interpretatif dan preskriptif untuk menilai kesesuaian praktik layanan VAS dengan hukum positif,¹⁴ mengkaji tanggung jawab hukum pelaku usaha, serta merumuskan argumentasi mengenai penguatan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik pembebanan biaya layanan digital yang berpotensi merugikan konsumen.

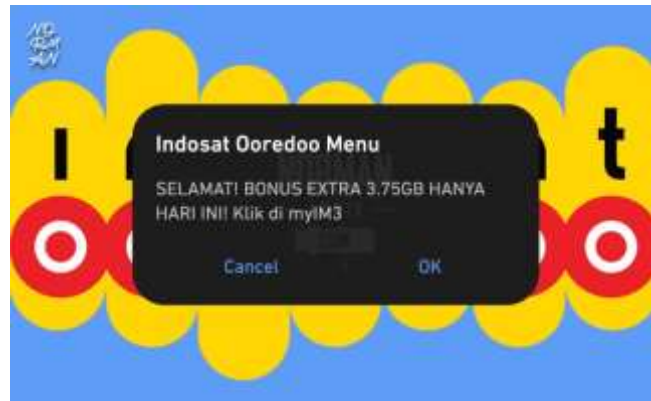
B. Hasil dan Pembahasan

1. Bentuk Ketidaktransparanan Layanan *Value Added Service* (VAS) yang Mengakibatkan Pemotongan Pulsa pada Konsumen Operator Indosat Ooredoo

Perkembangan layanan digital dalam sektor telekomunikasi telah melahirkan berbagai inovasi, termasuk layanan *Value Added Services* (VAS) yang pada dasarnya bertujuan memberikan nilai tambah bagi konsumen. Namun, dalam praktiknya, mekanisme aktivasi layanan tersebut kerap tidak disertai dengan penyampaian informasi yang memadai, sehingga menimbulkan persoalan hukum terkait keabsahan persetujuan konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, persetujuan yang sah mensyaratkan adanya informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagai dasar bagi konsumen dalam mengambil keputusan.¹⁵ Tanpa adanya informasi tersebut, persetujuan yang diberikan oleh konsumen tidak dapat dikategorikan sebagai *informed consent*, melainkan hanya merupakan persetujuan formal yang cacat secara substansi. Sebagai bagian dari penerapan *case approach*, penelitian ini tidak hanya mengkaji norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen, tetapi juga menganalisis praktik konkret aktivasi layanan *Value Added Services* (VAS) yang dialami konsumen Indosat Ooredoo. Analisis dilakukan berdasarkan dokumentasi empiris berupa tangkapan layar (*screenshot*) notifikasi *pop-up* layanan, percakapan antara konsumen dengan layanan pelanggan (*Customer Service*) Indosat Ooredoo, serta dokumentasi pemberitaan media mengenai keluhan konsumen atas pemotongan pulsa akibat layanan VAS. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai fakta empiris untuk menilai kesesuaian praktik penyelenggaraan layanan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 213–220; Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, 321–329.

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002), 45.



Gambar 1. Tampilan Pop-up Aktivasi Layanan VAS pada Perangkat Konsumen

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa notifikasi *pop-up* hanya menampilkan penawaran layanan "EXTRA KUOTA 3.75GB" disertai pilihan tombol "OK" dan "Batal", tanpa memberikan informasi mengenai biaya layanan, mekanisme berlangganan, masa aktif layanan, maupun konsekuensi hukum apabila konsumen memilih tombol tersebut. Penyajian informasi yang demikian lebih menonjolkan unsur promosi dibandingkan informasi kontraktual yang seharusnya diketahui oleh konsumen sebelum memberikan persetujuan. Akibatnya, persetujuan yang diberikan tidak memenuhi prinsip *informed consent*, karena tidak didasarkan pada informasi yang lengkap dan memadai.



Gambar 2. Percakapan Konsumen dengan Customer Service Indosat Mengenai Layanan VAS

Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, setelah konsumen menyampaikan pengaduan mengenai pemotongan pulsa, pihak *Customer Service* Indosat

menjelaskan bahwa pada sistem operator terdapat layanan VAS yang masih aktif pada nomor konsumen. Namun, konsumen menyatakan tidak pernah mengetahui secara jelas kapan layanan tersebut diaktifkan maupun informasi mengenai biaya dan mekanisme berlangganannya. Selain itu, penghentian layanan hanya dapat dilakukan melalui bantuan pihak operator, sehingga konsumen tidak memiliki kendali secara mandiri untuk mengakhiri layanan yang menimbulkan pemotongan pulsa tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan adanya **asimetri informasi** antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha memiliki akses penuh terhadap informasi mengenai status layanan, sedangkan konsumen baru mengetahui keberadaan layanan setelah mengalami kerugian dan mengajukan pengaduan. Fakta ini memperkuat bahwa persetujuan yang terbentuk tidak didasarkan pada informasi yang lengkap (*informed consent*), melainkan lebih tepat dikualifikasikan sebagai *pseudo-consent*. Di sisi lain, mekanisme penghentian layanan yang bergantung pada tindakan operator juga menunjukkan bahwa konsumen tidak memiliki kontrol yang memadai terhadap hubungan hukum yang dijalanannya.

Temuan empiris sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1, Gambar 2, dan Gambar 3 memperlihatkan bahwa praktik aktivasi layanan *Value Added Services* (VAS) pada Indosat Ooredoo dilakukan melalui mekanisme yang belum sepenuhnya memenuhi prinsip transparansi informasi. Berdasarkan fakta tersebut, analisis selanjutnya difokuskan pada penilaian terhadap kesesuaian praktik aktivasi layanan VAS dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam konteks ini, praktik aktivasi layanan melalui *pop-up notification* tidak memberikan informasi yang memadai mengenai konsekuensi hukum dari tindakan yang dilakukan konsumen. Pada *locus* penelitian ini, notifikasi bertuliskan "EXTRA KUOTA 3.75GB" lebih menonjolkan unsur promosi dibandingkan informasi mengenai biaya layanan, jenis layanan yang diaktifkan, durasi berlangganan, maupun mekanisme penghentian layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan belum memenuhi standar transparansi yang menjadi kewajiban pelaku usaha.

Lebih lanjut, desain antarmuka (*interface*) dalam notifikasi tersebut juga berpotensi menyesatkan, khususnya melalui penggunaan frasa "Yakin gak diambil?" yang secara psikologis mendorong konsumen untuk mengambil keputusan secara cepat tanpa memahami konsekuensi yang melekat pada tindakan tersebut. Pilihan tombol "OK" dan "Batal" dalam konteks tersebut tidak secara eksplisit merepresentasikan persetujuan terhadap suatu layanan berbayar, sehingga tindakan menekan tombol "OK" tidak dapat secara otomatis dianggap sebagai persetujuan yang sah dalam perspektif hukum. Dengan demikian, persetujuan yang dihasilkan melalui mekanisme tersebut lebih tepat dikualifikasikan sebagai *pseudo-consent*, yaitu persetujuan yang secara formal tampak ada, tetapi tidak didasarkan pada pemahaman yang utuh mengenai objek dan konsekuensi perjanjian.¹⁶

Bertentangan dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kondisi tersebut jur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal

¹⁶ Stephen G. Weatherill, *EU Consumer Law and Policy*, 2nd ed. (Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2013), 123–125.

7 huruf b undang-undang yang sama.¹⁷ Ketentuan tersebut menegaskan bahwa setiap transaksi yang melibatkan konsumen harus didasarkan pada keterbukaan informasi, sehingga konsumen dapat memberikan persetujuan secara sadar dan rasional. Oleh karena itu, praktik aktivasi layanan VAS yang tidak disertai dengan transparansi informasi dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip dasar perlindungan konsumen.

Lebih jauh, dalam konteks transaksi elektronik, keabsahan persetujuan tidak hanya diukur dari adanya tindakan klik (*click consent*), tetapi juga dari terpenuhinya unsur pemahaman konsumen terhadap informasi yang diberikan. Menurut Peter Mahmud Marzuki, analisis terhadap keabsahan suatu hubungan hukum harus mempertimbangkan substansi dari kesepakatan para pihak, bukan hanya bentuk formalnya.¹⁸ Dengan demikian, tindakan konsumen yang menekan tombol “OK” dalam kondisi tidak adanya informasi yang memadai tidak dapat dianggap sebagai bentuk persetujuan yang sah secara hukum, melainkan sebagai persetujuan yang diperoleh melalui mekanisme yang cacat secara substansial.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mekanisme aktivasi layanan VAS melalui *pop-up notification* yang tidak transparan telah melahirkan bentuk persetujuan semu (*pseudo-consent*) yang tidak memenuhi standar keabsahan persetujuan dalam hukum perlindungan konsumen. Praktik ini menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam layanan VAS tidak hanya terletak pada aspek teknis pemotongan pulsa, tetapi juga pada cacatnya proses pembentukan persetujuan yang menjadi dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Selanjutnya, ketidaktransparanan layanan *Value Added Services* (VAS) juga tercermin pada tidak jelasnya informasi mengenai biaya dan objek layanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, transparansi informasi tidak hanya berkaitan dengan proses persetujuan, tetapi juga mencakup kejelasan mengenai substansi layanan yang diterima serta konsekuensi ekonomis yang menyertainya.¹⁹ Ketidakjelasan terhadap dua aspek tersebut berimplikasi langsung pada hilangnya kemampuan konsumen untuk menilai manfaat dan risiko dari layanan yang digunakan.

Dalam praktik yang dianalisis pada layanan Indosat Ooredoo, setelah aktivasi melalui *pop-up notification*, konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai jenis layanan yang diaktifkan. Tidak terdapat penjelasan apakah layanan tersebut berupa paket data, konten digital, atau layanan berlangganan lainnya. Bahkan dalam interaksi lanjutan dengan layanan pelanggan (*customer service*), tidak ditemukan kejelasan mengenai objek layanan yang menjadi dasar pemotongan

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, edisi revisi (Jakarta: Kencana, 2017), 158–160.

¹⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002), 72.

pulsa. Kondisi ini menunjukkan bahwa objek perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak teridentifikasi secara jelas, yang dalam perspektif hukum perdata berpotensi menimbulkan persoalan terhadap kepastian hubungan hukum itu sendiri.²⁰

Di samping itu, aspek biaya dalam layanan VAS tersebut juga tidak disampaikan secara transparan. Konsumen tidak diberikan informasi mengenai besaran tarif, frekuensi pemotongan pulsa, maupun mekanisme penagihan yang berlaku. Dalam konteks ini, pembebanan biaya dilakukan secara otomatis tanpa adanya pemberitahuan yang jelas dan terukur kepada konsumen. Praktik semacam ini bertentangan dengan prinsip keterbukaan informasi yang menjadi dasar dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, di mana setiap beban ekonomis yang timbul seharusnya diketahui dan disetujui secara sadar oleh konsumen sebelum layanan dijalankan.²¹

Lebih jauh, ketidakjelasan objek layanan dan biaya tersebut menunjukkan adanya kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²² Kewajiban ini bersifat fundamental karena menjadi dasar bagi terciptanya hubungan hukum yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Tanpa adanya informasi yang memadai, konsumen tidak berada dalam posisi yang setara untuk membuat keputusan, sehingga relasi hukum yang terbentuk cenderung bersifat timpang dan merugikan konsumen.

Dalam kerangka yang lebih luas, kondisi tersebut juga dapat dikualifikasikan sebagai bentuk praktik yang menyesatkan (*misleading practice*), di mana informasi yang disampaikan tidak hanya tidak lengkap, tetapi juga berpotensi menimbulkan persepsi yang keliru mengenai layanan yang diberikan. Menurut Az. Nasution, salah satu bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen adalah ketika pelaku usaha tidak memberikan informasi yang memadai sehingga konsumen tidak dapat menggunakan hak pilihnya secara bebas dan rasional.²³ Dalam konteks layanan VAS, ketidakjelasan informasi biaya dan objek layanan mengakibatkan konsumen tidak hanya kehilangan kontrol atas keputusan konsumsinya, tetapi juga mengalami kerugian ekonomi akibat pembebanan pulsa yang tidak dipahami sebelumnya.

Selain itu, dalam perspektif transaksi elektronik, kejelasan mengenai objek layanan dan biaya merupakan bagian integral dari prinsip *transparency* yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sistem elektronik. Ketidakjelasan tersebut tidak hanya

²⁰ R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005), 17–18.

²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 38.

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf b.

²³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 81.

berdampak pada pelanggaran hak konsumen, tetapi juga menunjukkan adanya kelemahan dalam tata kelola layanan digital yang tidak mengedepankan akuntabilitas kepada pengguna. Dengan demikian, praktik pembebanan pulsa tanpa kejelasan objek layanan dan biaya tidak dapat dipandang sebagai sekadar persoalan administratif, melainkan sebagai bentuk pelanggaran substansial terhadap prinsip perlindungan konsumen dalam ekosistem digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditegaskan bahwa ketidakjelasan informasi mengenai biaya dan objek layanan dalam layanan VAS merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen yang bersifat fundamental. Praktik ini tidak hanya menghilangkan transparansi dalam hubungan hukum, tetapi juga memperkuat ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga menempatkan konsumen dalam kondisi yang rentan terhadap kerugian ekonomi dan ketidakpastian hukum.

Terakhir, selain persoalan cacat persetujuan dan ketidakjelasan informasi, ketidaktransparanan layanan *Value Added Services* (VAS) juga tercermin dalam mekanisme penghentian layanan (*unsubscribe*) dan sistem pembebanan pulsa yang berjalan secara otomatis tanpa kendali efektif dari konsumen. Dalam praktik yang dianalisis pada layanan Indosat Ooredoo, konsumen tidak diberikan akses untuk menghentikan layanan secara mandiri, melainkan hanya dapat dilakukan melalui pihak operator. Kondisi ini menunjukkan bahwa kendali atas keberlangsungan layanan tidak berada pada konsumen, melainkan sepenuhnya berada dalam sistem yang dikendalikan oleh pelaku usaha.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hak untuk memilih tidak hanya mencakup kebebasan untuk menerima suatu layanan, tetapi juga mencakup kebebasan untuk menghentikan layanan tersebut tanpa hambatan yang tidak wajar. Shidarta menegaskan bahwa perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen tidak berada dalam posisi yang dirugikan akibat dominasi pelaku usaha dalam hubungan hukum.²⁴ Ketika konsumen tidak memiliki akses yang memadai untuk menghentikan layanan yang tidak diinginkan, maka hubungan hukum yang terbentuk tidak lagi mencerminkan keseimbangan, melainkan menunjukkan adanya ketimpangan struktural yang merugikan konsumen.

Lebih lanjut, praktik pembebanan pulsa yang berlangsung secara otomatis tanpa adanya persetujuan ulang dari konsumen juga memperlihatkan lemahnya akuntabilitas pelaku usaha dalam penyelenggaraan layanan digital. Konsumen tidak hanya tidak mengetahui secara pasti layanan yang sedang berjalan, tetapi juga tidak memiliki kendali untuk menghentikan kerugian ekonomi yang terus berlangsung. Dalam kondisi demikian, pembebanan biaya tidak lagi didasarkan pada kehendak bebas konsumen, melainkan sepenuhnya berada dalam kontrol sistem pelaku

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ed. revisi (Jakarta: Grasindo, 2006), 45.

usaha, sehingga menggeser relasi hukum dari yang seharusnya berbasis kesepakatan menjadi berbasis dominasi sepihak.

Dalam kerangka normatif, kondisi tersebut berpotensi bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁵ Prinsip itikad baik menghendaki agar pelaku usaha tidak hanya memenuhi kewajiban formal, tetapi juga memastikan bahwa mekanisme layanan yang diberikan tidak menimbulkan kerugian yang tidak proporsional bagi konsumen. Ketika pelaku usaha tetap membiarkan sistem pembebanan pulsa berjalan tanpa menyediakan mekanisme penghentian yang mudah dan transparan, maka praktik tersebut dapat dipandang sebagai bentuk pengabaian terhadap prinsip itikad baik.

Selain itu, dari sudut pandang hukum perikatan, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha seharusnya dibangun atas dasar kesetaraan dan kebebasan para pihak dalam menentukan hak dan kewajiban masing-masing. Ahmadi Miru menyatakan bahwa dalam hubungan konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk tidak menempatkan konsumen pada posisi yang lemah melalui praktik yang membatasi hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mengakhiri hubungan hukum.²⁶ Dalam praktik layanan VAS, ketidakmampuan konsumen untuk menghentikan layanan secara mandiri menunjukkan bahwa hubungan hukum tersebut tidak berjalan secara seimbang, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian yang berkelanjutan bagi konsumen.

Dengan demikian, mekanisme penghentian layanan yang tidak transparan serta pembebanan pulsa otomatis tanpa kendali konsumen menunjukkan adanya praktik yang tidak akuntabel dalam layanan VAS. Praktik ini tidak hanya memperkuat ketidaktransparanan dalam layanan digital, tetapi juga menegaskan bahwa konsumen ditempatkan dalam posisi yang lemah dan tidak memiliki kontrol terhadap hubungan hukum yang dijalankan. Oleh karena itu, kondisi tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen yang mengedepankan keseimbangan, transparansi, dan akuntabilitas dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Untuk memperjelas bentuk ketidaktransparanan layanan *Value Added Services* (VAS) yang telah diuraikan, berikut disajikan tabel analisis sebagai ringkasan temuan penelitian:

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf a.

²⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 37.

Aspek	Praktik yang Terjadi	Ketentuan Hukum (UUPK)	Analisis
Aktivasi Layanan	Pop-up “EXTRA KUOTA 3.75GB” tanpa informasi biaya, jenis layanan, dan konsekuensi berlangganan	Pasal 4 huruf c: Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa.	Tidak adanya informasi biaya dan sifat berlangganan menunjukkan bahwa konsumen tidak memperoleh informasi yang benar dan lengkap, sehingga persetujuan yang diberikan tidak memenuhi unsur <i>informed consent</i> dan menjadi cacat secara substansi
Informasi Layanan	Konsumen tidak mengetahui layanan apa yang diaktifkan, bahkan setelah terjadi pemotongan pulsa	Pasal 7 huruf b: Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa.	Ketidakjelasan objek layanan menunjukkan pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban memberikan informasi secara transparan, sehingga konsumen berada dalam kondisi tidak mengetahui hubungan hukum yang dijalkannya
Pembebanan Pulsa	Pulsa terpotong secara otomatis dan berulang tanpa pemberitahuan yang jelas	Pasal 8 ayat (1): Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan.	Pembebanan biaya tanpa kejelasan layanan dan tanpa persetujuan yang sah dapat dikualifikasikan sebagai praktik yang menyesatkan, karena tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen berdasarkan informasi awal yang diberikan
Penghentian Layanan	Konsumen tidak dapat melakukan <i>unregister</i> secara mandiri, hanya dapat melalui sistem	Prinsip keseimbangan dalam perlindungan konsumen.	Ketidakmampuan konsumen untuk menghentikan layanan menunjukkan adanya kontrol sepihak oleh pelaku usaha, sehingga hubungan hukum menjadi tidak seimbang dan bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen

Tabel 1. Analisis Ketidaktransparanan Layanan VAS dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan tabel tersebut, dapat terlihat bahwa ketidaktransparanan layanan VAS tidak hanya terjadi pada satu aspek, tetapi mencakup keseluruhan proses layanan mulai dari aktivasi, penyampaian informasi, pembebanan biaya, hingga mekanisme penghentian layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya pelanggaran sistemik terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana pelaku usaha tidak hanya gagal memenuhi kewajiban transparansi, tetapi juga menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak seimbang dalam hubungan hukum. Dengan demikian, praktik layanan VAS yang demikian tidak dapat dipandang sebagai kesalahan administratif semata, melainkan sebagai bentuk pelanggaran substansial terhadap prinsip perlindungan konsumen.

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pemotongan Pulsa Akibat Layanan VAS yang Tidak Transparan Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya tidak hanya bersifat represif setelah terjadinya kerugian, tetapi juga bersifat preventif untuk mencegah terjadinya kerugian tersebut sejak awal. Perlindungan preventif ini diwujudkan melalui pengaturan mengenai hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta larangan terhadap praktik-praktik usaha yang berpotensi merugikan konsumen.²⁷

Dalam Pasal 4 huruf c UUPK ditegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa. Hak ini merupakan fondasi utama dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, karena menentukan apakah konsumen dapat mengambil keputusan secara rasional dan sadar.²⁸ Tanpa adanya informasi yang memadai, konsumen tidak berada dalam posisi untuk memberikan persetujuan yang sah, sehingga hubungan hukum yang terbentuk menjadi cacat sejak awal.

Dalam konteks layanan VAS yang dianalisis pada praktik Indosat Ooredoo, mekanisme aktivasi melalui *pop-up notification* yang tidak disertai informasi mengenai biaya, jenis layanan, serta konsekuensi berlangganan menunjukkan bahwa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c tidak terpenuhi. Konsumen tidak diberikan kesempatan untuk memahami secara utuh layanan yang diaktifkan, sehingga persetujuan yang diberikan tidak dapat dikategorikan sebagai persetujuan yang sah secara hukum. Dengan demikian, dari perspektif perlindungan preventif, sistem layanan tersebut telah gagal mencegah terjadinya kerugian konsumen sejak tahap awal.

Selain hak konsumen, UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf b, yaitu kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang ditawarkan.²⁹ Kewajiban ini bersifat aktif, artinya pelaku usaha tidak hanya menunggu konsumen mencari informasi, tetapi harus secara proaktif menyampaikan informasi yang relevan. Dalam praktik layanan VAS, tidak adanya penjelasan mengenai objek layanan maupun biaya berlangganan menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban tersebut secara optimal. Hal ini memperlihatkan bahwa perlindungan preventif yang telah diatur dalam UUPK tidak diimplementasikan secara efektif dalam praktik layanan digital.

²⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 12.

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.

²⁹ Ibid., Pasal 7 huruf b.

Lebih lanjut, Pasal 8 UUPK mengatur larangan bagi pelaku usaha untuk memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau yang berpotensi menyesatkan konsumen.³⁰ Dalam konteks layanan VAS, penggunaan frasa seperti “EXTRA KUOTA 3.75GB” tanpa penjelasan yang memadai dapat menimbulkan persepsi yang keliru pada konsumen, seolah-olah layanan tersebut merupakan bonus atau manfaat tambahan tanpa konsekuensi biaya tertentu. Ketidaksesuaian antara persepsi yang dibangun melalui tampilan awal dengan kenyataan berupa pembebanan pulsa menunjukkan adanya indikasi praktik yang menyesatkan.

Dalam perspektif doktrin, Shidarta menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin adanya keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen tidak berada dalam posisi yang dirugikan akibat asimetri informasi.³¹ Dalam kasus layanan VAS, ketidaktransparanan informasi menyebabkan terjadinya asimetri informasi yang signifikan, di mana pelaku usaha menguasai seluruh informasi mengenai layanan, sementara konsumen tidak memiliki pemahaman yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan perlindungan preventif sebagaimana dimaksud dalam UUPK tidak tercapai.

Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif UUPK telah menyediakan instrumen perlindungan hukum preventif yang cukup komprehensif melalui pengaturan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan larangan terhadap praktik yang menyesatkan. Namun demikian, dalam praktik layanan VAS yang tidak transparan, instrumen tersebut tidak diimplementasikan secara efektif, sehingga perlindungan hukum yang seharusnya mencegah kerugian justru tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Dengan demikian, permasalahan dalam layanan VAS tidak terletak pada ketiadaan norma, melainkan pada lemahnya implementasi norma dalam praktik.

Pemotongan pulsa yang terjadi akibat aktivasi layanan *Value Added Services* (VAS) tanpa persetujuan yang sah menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang dialami konsumen. Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban tersebut ditegaskan dalam Pasal 19 yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul dari penggunaan jasa yang diperdagangkan.³² Ketentuan ini menunjukkan bahwa setiap kerugian yang timbul dalam hubungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab pelaku usaha sebagai pihak yang mengendalikan sistem layanan.

³⁰ Ibid., Pasal 8 ayat (1).

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ed. revisi (Jakarta: Grasindo, 2006), 23.

³² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

Kerugian yang timbul dalam layanan VAS berupa berkurangnya pulsa konsumen secara langsung dapat dikualifikasikan sebagai kerugian ekonomi yang nyata, karena berdampak langsung pada harta kekayaan konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen, kerugian semacam ini merupakan bentuk kerugian yang dapat dimintakan pemulihan tanpa memerlukan pembuktian yang rumit, sepanjang terdapat keterkaitan dengan layanan yang disediakan oleh pelaku usaha.³³ Dengan demikian, pemotongan pulsa tanpa dasar persetujuan yang sah telah memenuhi unsur kerugian yang menjadi dasar timbulnya kewajiban ganti rugi. Dalam konteks layanan *Value Added Services* (VAS), pemenuhan hak konsumen atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga berkaitan dengan mekanisme pembuktian. Berbeda dengan transaksi konvensional, bukti mengenai aktivasi layanan, riwayat pemotongan pulsa, serta status layanan umumnya tersimpan dalam sistem elektronik milik operator telekomunikasi. Oleh karena itu, pembuktian dapat dilakukan melalui tangkapan layar (*screenshot*) notifikasi layanan, riwayat pemotongan pulsa, percakapan dengan *Customer Service*, maupun data transaksi elektronik lainnya. Dalam penelitian ini, bukti-bukti tersebut menunjukkan adanya hubungan antara aktivasi layanan VAS dan kerugian yang dialami konsumen, sedangkan data yang berada dalam penguasaan operator menjadi informasi pendukung yang penting untuk membuktikan adanya pembebanan biaya tanpa persetujuan yang sah.

Lebih lanjut, tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen memiliki karakter yang berbeda dengan tanggung jawab dalam hukum perdata klasik. Ahmadi Miru menjelaskan bahwa dalam hubungan konsumen, pelaku usaha pada prinsipnya memikul tanggung jawab atas kerugian yang timbul dari barang atau jasa yang ditawarkannya, sebagai konsekuensi dari posisi dominannya dalam menentukan mekanisme transaksi.³⁴ Oleh karena itu, ketika kerugian timbul dari sistem layanan yang berada di bawah kendali pelaku usaha, kewajiban ganti rugi tetap melekat tanpa perlu membebankan pembuktian kesalahan secara kompleks kepada konsumen.

Dalam praktik layanan VAS pada Indosat Ooredoo, pemotongan pulsa terjadi sebagai akibat langsung dari sistem aktivasi dan pembebanan biaya yang dijalankan oleh pelaku usaha. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang jelas antara layanan yang disediakan dengan kerugian yang dialami konsumen, sehingga tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat disangkal. Dengan demikian, secara normatif pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian pulsa yang telah terpotong serta penghentian layanan yang merugikan konsumen.

³³ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 95–96.

³⁴ Ibid., 101–103.

Namun demikian, persoalan tidak berhenti pada adanya kewajiban ganti rugi, melainkan pada bagaimana kewajiban tersebut diimplementasikan dalam praktik. Dalam layanan VAS, tidak ditemukan mekanisme pengembalian pulsa yang berjalan secara otomatis, sehingga konsumen harus secara aktif mengajukan komplain untuk memperoleh pemulihan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hak konsumen atas ganti rugi tidak dapat diakses secara langsung, melainkan bergantung pada respons pelaku usaha.

Dalam perspektif efektivitas hukum, Soerjono Soekanto menyatakan bahwa suatu norma hukum baru dapat dikatakan efektif apabila dapat diterapkan dan dipatuhi dalam praktik.³⁵ Ketika kewajiban ganti rugi tidak diikuti dengan mekanisme pemulihan yang mudah dan transparan, maka norma tersebut tidak berfungsi secara optimal dalam melindungi kepentingan konsumen.

Selain itu, Shidarta menekankan bahwa perlindungan konsumen yang efektif harus mampu memberikan akses pemulihan yang sederhana, cepat, dan terjangkau bagi konsumen.³⁶ Dalam konteks layanan VAS, ketergantungan konsumen pada sistem operator untuk memperoleh pengembalian pulsa menunjukkan bahwa akses tersebut masih terbatas, sehingga perlindungan hukum yang diberikan bersifat formal, tetapi belum substantif.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa meskipun UUPK telah menyediakan dasar hukum yang kuat bagi perlindungan represif melalui mekanisme ganti rugi, implementasinya dalam praktik layanan VAS masih menunjukkan kelemahan yang signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tanggung jawab pelaku usaha belum dijalankan secara optimal, sehingga tujuan perlindungan konsumen untuk memberikan pemulihan yang efektif belum sepenuhnya tercapai.

Kerugian yang dialami konsumen akibat pemotongan pulsa dalam layanan *Value Added Services* (VAS) tidak hanya menimbulkan hak atas ganti rugi, tetapi juga membuka akses bagi konsumen untuk menempuh berbagai upaya hukum guna memperoleh pemulihan. Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, upaya hukum tersebut dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, yang masing-masing memiliki karakteristik dan tingkat efektivitas yang berbeda.³⁷

³⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), 8.

³⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ed. revisi (Jakarta: Grasindo, 2006), 65.

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Secara non-litigasi, konsumen pada umumnya terlebih dahulu menempuh mekanisme pengaduan kepada pelaku usaha. Dalam praktik layanan VAS, pengaduan dilakukan melalui layanan pelanggan (*customer service*) dengan tujuan menghentikan layanan dan meminta pengembalian pulsa. Mekanisme ini secara praktis merupakan bentuk penyelesaian sengketa secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada itikad baik pelaku usaha, karena tidak terdapat kewajiban yang memaksa pelaku usaha untuk secara otomatis memberikan pemulihan tanpa adanya permintaan dari konsumen.

Selain itu, UUPK juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan.³⁸ BPSK memiliki kewenangan untuk menangani sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, yang pada prinsipnya dirancang untuk memberikan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dalam konteks sengketa layanan VAS, BPSK dapat menjadi sarana bagi konsumen untuk menuntut pengembalian pulsa yang telah terpotong serta meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas praktik layanan yang merugikan.

Namun demikian, dalam praktiknya, penggunaan BPSK masih menghadapi berbagai keterbatasan, antara lain rendahnya tingkat pengetahuan konsumen terhadap keberadaan lembaga tersebut serta keterbatasan akses yang tidak merata di setiap daerah. Kondisi ini menyebabkan mekanisme non-litigasi yang seharusnya menjadi sarana utama penyelesaian sengketa justru tidak dimanfaatkan secara optimal oleh konsumen. Selain keterbatasan akses, penyelesaian sengketa melalui BPSK dalam perkara layanan VAS juga menghadapi tantangan dalam pembuktian transaksi elektronik. Bukti berupa tangkapan layar notifikasi layanan, riwayat pemotongan pulsa, percakapan dengan *Customer Service*, maupun data transaksi elektronik lainnya perlu dipertimbangkan sebagai alat bukti yang relevan. Hal ini penting karena sebagian besar informasi mengenai aktivasi layanan dan pembebanan biaya berada dalam sistem operator telekomunikasi, sehingga pembuktian tidak sepenuhnya dapat dibebankan kepada konsumen.

Di samping jalur non-litigasi, konsumen juga memiliki hak untuk menempuh jalur litigasi melalui pengadilan. Pasal 45 UUPK memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya.³⁹ Gugatan tersebut dapat diajukan secara perorangan maupun secara kelompok (*class action*) apabila kerugian dialami oleh banyak konsumen dengan karakteristik yang sama. Dalam konteks layanan VAS, jalur litigasi memungkinkan konsumen untuk menuntut pengembalian kerugian sekaligus meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas sistem layanan yang tidak transparan.

³⁸ Ibid., Pasal 52.

³⁹ Ibid., Pasal 45.

Meskipun demikian, jalur litigasi memiliki tantangan tersendiri, terutama terkait dengan biaya, waktu, dan kompleksitas proses hukum yang harus ditempuh. Hal ini menyebabkan banyak konsumen enggan untuk membawa sengketa ke pengadilan, terutama ketika nilai kerugian yang dialami relatif kecil, seperti dalam kasus pemotongan pulsa. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara biaya yang harus dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari proses litigasi.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, Shidarta menekankan bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh tersedianya jalur hukum, tetapi juga oleh sejauh mana jalur tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan oleh konsumen secara nyata.⁴⁰ Apabila mekanisme yang tersedia tidak mudah diakses atau tidak memberikan hasil yang sebanding dengan kerugian yang dialami, maka perlindungan hukum tersebut menjadi tidak efektif.

Selain itu, dalam konteks perkembangan layanan digital, mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan VAS juga menunjukkan kebutuhan akan penguatan regulasi yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi elektronik. Sistem aktivasi layanan berbasis *pop-up* dan pembebanan biaya otomatis menunjukkan bahwa pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen telah mengalami pergeseran dari hubungan konvensional menuju hubungan berbasis sistem digital yang lebih kompleks. Dalam kondisi demikian, perlindungan konsumen tidak cukup hanya bergantung pada mekanisme pengaduan atau gugatan, tetapi juga memerlukan penguatan pengawasan terhadap desain sistem layanan yang digunakan oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut tampak pada kasus yang dianalisis dalam penelitian ini, di mana aktivasi layanan dilakukan melalui *pop-up notification* yang tidak memberikan informasi mengenai biaya, jenis layanan, maupun konsekuensi berlangganan secara memadai. Akibatnya, konsumen baru mengetahui adanya layanan setelah terjadi pemotongan pulsa dan melakukan konfirmasi kepada Customer Service. Fakta tersebut menunjukkan bahwa permasalahan bukan hanya terletak pada perilaku konsumen, tetapi juga pada desain sistem layanan yang tidak memenuhi prinsip transparansi.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam sistem digital secara lebih ketat. Ahmadi Miru menekankan bahwa pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab atas hasil akhir layanan, tetapi juga atas mekanisme yang digunakan dalam menyampaikan layanan tersebut kepada konsumen.⁴¹ Dengan demikian, sistem layanan yang memungkinkan terjadinya aktivasi tanpa persetujuan yang jelas serta pembebanan biaya tanpa kontrol konsumen menunjukkan adanya kelemahan dalam desain sistem yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

⁴⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ed. revisi (Jakarta: Grasindo, 2006), 70.

⁴¹ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 112.

Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan VAS tidak hanya perlu difokuskan pada penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi, tetapi juga pada upaya preventif melalui penguatan regulasi dan pengawasan terhadap praktik layanan digital. Tanpa adanya penguatan tersebut, konsumen akan terus berada dalam posisi yang rentan terhadap praktik layanan yang tidak transparan, sementara mekanisme hukum yang tersedia belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif.

Dengan demikian, meskipun secara normatif konsumen memiliki berbagai pilihan upaya hukum, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, implementasinya dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan VAS tidak hanya memerlukan pengaturan yang jelas, tetapi juga memerlukan mekanisme yang efektif dan mudah diakses. Dengan demikian, hasil analisis terhadap kasus aktivasi layanan VAS pada Indosat Ooredoo menunjukkan bahwa instrumen perlindungan hukum yang telah diatur dalam UUPK pada dasarnya telah tersedia, namun efektivitasnya masih bergantung pada implementasi kewajiban transparansi oleh pelaku usaha, kemudahan mekanisme pembuktian, serta akses konsumen terhadap upaya penyelesaian sengketa. agar konsumen dapat memperoleh pemulihan secara nyata.

C. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk ketidaktransparanan layanan *Value Added Services* (VAS) pada Indosat Ooredoo ditunjukkan melalui mekanisme aktivasi layanan menggunakan *pop-up notification* yang tidak memberikan informasi secara lengkap mengenai biaya, jenis layanan, masa berlangganan, maupun mekanisme penghentian layanan. Hasil analisis terhadap tangkapan layar notifikasi, percakapan dengan *Customer Service*, dan dokumentasi pendukung menunjukkan bahwa persetujuan konsumen tidak memenuhi prinsip *informed consent*, melainkan lebih tepat dikualifikasikan sebagai *pseudo-consent*. Akibatnya, pemotongan pulsa yang terjadi merupakan bentuk *unauthorized digital billing*, yaitu pembebanan biaya layanan digital tanpa persetujuan yang sah. Kondisi tersebut bertentangan dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c serta kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya telah diatur melalui mekanisme preventif dan represif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara preventif, pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebelum layanan diaktifkan. Secara represif, konsumen berhak memperoleh ganti rugi berdasarkan Pasal 19

UUPK serta menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum tersebut masih belum optimal karena mekanisme pembuktian transaksi elektronik, pengembalian pulsa, serta penghentian layanan masih bergantung pada sistem yang berada dalam kendali operator, sehingga akses pemulihan bagi konsumen belum efektif.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan digital, khususnya yang berkaitan dengan mekanisme aktivasi layanan, transparansi informasi biaya, serta penyediaan mekanisme penghentian layanan yang mudah dan mandiri bagi konsumen. Selain itu, penyelenggara layanan telekomunikasi perlu menerapkan sistem persetujuan digital yang benar-benar memenuhi prinsip *informed consent*, sehingga hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen berlangsung secara adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum.

D. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti selama proses penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran yang membangun sejak proses penyusunan hingga terselesaikannya penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada teman-teman yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, serta dukungan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

E. Pernyataan Konflik Kepentingan

Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam publikasi artikel ini.

F. Informasi Pendanaan

Penelitian ini tidak memperoleh pendanaan dari lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi lainnya. Seluruh proses penelitian dan penyusunan artikel dilakukan secara mandiri oleh penulis.

G. Referensi

- Anggriawan, Teddy Prima, Lucianus Budi Kagramanto, Trisadini Prasastinah Usanti, dan Rifan Jefri Sunarsono. "Consumer Legal Protection Principles of Billing Mechanism by Digital Financial Service Provider: A Prescriptive Fintech Law Study in Indonesia." *YMER* 21, no. 1 (2022): 162–165.
- Busch, Christoph. "Self-Regulation and Consumer Protection in the Digital Economy." <https://doi.org/10.1007/s10603-016-9336-8>
- Castells, Manuel. *The Rise of the Network Society*. 2nd ed. Oxford: Wiley-Blackwell, 2010.
- De Franceschi, Alberto. "European Contract Law and Digital Services." <https://doi.org/10.1007/978-3-319-95969-6>
- Denata, Brigita Cynthia Liwandra, dan Luluk Lusiati Cahyarini. "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Atas Tagihan Yang Tidak Benar." *Notarius* 16, no. 3 (2023): 1494–1497.
- European Commission. "Consumer Protection in the Digital Economy." <https://doi.org/10.2838/25316>
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Helberger, Natali. "Profiling and Targeting Consumers in the Internet of Things." *Internet Policy Review*. <https://doi.org/10.14763/2016.2.413>
- Howells, Geraint. "The Potential and Limits of Consumer Empowerment." <https://doi.org/10.1007/s10603-013-9241-2>
- Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Kerber, Wolfgang. "Digital Markets, Data, and Consumer Protection." <https://doi.org/10.2139/ssrn.2759191>
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Edisi revisi. Jakarta: Kencana, 2017.
- Micklitz, Hans-W. "The Expulsion of the Concept of Protection from the Consumer Law." <https://doi.org/10.2139/ssrn.2563219>
- Miru, Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- OECD. "Consumer Policy and the Digital Economy." <https://doi.org/10.1787/9789264255258-en>
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Saly, Jeane Neltje, et al. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Ganti Kerugian oleh Pelaku Usaha atas Tindakan Wanprestasi Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen." *Qistina: Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 2 (2023): 962–969.
- Savin, Andrej. "EU Internet Law and Consumer Protection."

<https://doi.org/10.4337/9781783475929>

- Setia, Yudhista Bimba. *Penerapan Pasal 8 Ayat (1) Huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Perpanjangan Otomatis Paket Internet Tertentu Secara Sepihak oleh Provider*. Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2024.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi revisi. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1986.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. <https://peraturan.go.id/id/uu-no-8-tahun-1999>
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. <https://peraturan.go.id/id/uu-no-36-tahun-1999>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. <https://peraturan.go.id/id/uu-no-11-tahun-2008>
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU ITE. <https://peraturan.go.id/id/uu-no-19-tahun-2016>
- Weatherill, Stephen G. *EU Consumer Law and Policy*. 2nd ed. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2013.
- Widodo. "Penegakan Hukum Terhadap Kejahatan Penipuan SMS." *Begawan Abioso* 12, no. 1 (2022): 81–92. <https://doi.org/10.37893/abioso.v12i1.606>
- Wilhelmsson, Thomas. "Consumer Law and the Digital Economy." <https://doi.org/10.2139/ssrn.3128694>

Biografi Penulis

Alfan Haydar Najmuddin

Alfan Haydar Najmuddin merupakan mahasiswa Program Studi Sarjana Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. Bidang kajian yang diminatinya meliputi Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Perdata, Hukum Bisnis, serta perkembangan hukum dalam transaksi elektronik dan ekonomi digital. Penelitian ini merupakan bagian dari pengembangan kajian akademiknya mengenai perlindungan hukum konsumen.

Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H.

Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H. merupakan dosen pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Beliau mengampu mata kuliah di bidang Hukum

Perdata, Hukum Perlindungan Konsumen, dan Hukum Bisnis, serta aktif melakukan penelitian dan publikasi ilmiah di bidang hukum perdata, perlindungan konsumen, dan perkembangan hukum dalam aktivitas perdagangan berbasis digital. Dalam artikel ini, beliau berperan sebagai dosen pembimbing sekaligus penulis pendamping.

This page is intentionally left blank