



PUTUSAN

Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

Pengadilan Negeri Padang yang memeriksa dan memutus perkara perdata pada tingkat pertama, telah menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara gugatan antara:

PT. Telekomunikasi Selular, bertempat tinggal di Gedung Telkomsel Smart Office, Komplek Telkom Landmark Tower, Tower I Lantai 2 s/d 23, Jalan Jend. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta, dalam hal ini diwakili oleh Hendri Mulya Ayam dalam kedudukannya sebagai Direktur Utama Telkomsel, memberikan kuasa kepada R. Editya Hernugraha, Risdiyanto, Bambang K. Tjahyono, Alexander, Nugraha Ramadhan, Ildal, Dendy M. Raharja, Prianugra Naratama, Rudi Santoso, Anita Bulan Bintang, Kreza Suhendar dan Moamar Khadafi, Para Karyawan PT. Telekomunikasi Selular, berdasarkan surat kuasa khusus Nomor 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023, selanjutnya disebut sebagai **Pemohon Keberatan**;

Lawan:

Darmansyah, jenis kelamin laki-laki, bertempat tinggal di Jalan M.Yamin S.H. Nomor 99 B RT.2 RW 1, Kelurahan Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, dalam hal memberikan kuasa kepada Yulisna, S.H., M.H., Sonny Dali Rakhmat, S.H., M.H., C.P.L., Ahmad Rojali Nasution, S.Sy, M.H., Dendi Kurniawan, S.H., Deki Patria, S.H., dan Gandi Putra, S.H. kesemuanya adalah Advokat pada Kantor Hukum Rumah Bantuan Hukum (RBH) Padang, yang beralamat di Jalan Bandar Purus No. 52 Padang Sumatera Barat, berdasarkan surat kuasa khusus tanggal 25 Oktober 2023 dan memberikan Kuasa Insidentil kepada Daniel beralamat Jalan Puskesmas No.10 Jati Parak Salai RT.003 RW.010 Kelurahan Jati Kecamatan Padang Timur Kota Padang Sumatera

Halaman 1 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia
putusan.mahkamahagung.go.id

Barat, berdasarkan Surat Ijin Beracara Secara Insidentil Ketua Pengadilan Negeri Padang Nomor 07/SI.ISDT/PDT/11/2023 tanggal 3 November 2023 dan Surat Kuasa Khusus Nomor 07/SK/PDT/Isdt/11/2023 tanggal 3 November 2023, selanjutnya disebut sebagai **Termohon Keberatan**;

Pengadilan Negeri tersebut;

Setelah membaca berkas perkara beserta surat-surat yang bersangkutan;

Setelah mendengar kedua belah pihak yang berperkara;

TENTANG DUDUK PERKARA

Menimbang, bahwa Pemohon dengan surat Permohonan tanggal 29 September 2023 yang diterima dan didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Padang pada tanggal 5 Oktober 2023 dalam Register Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg, telah mengajukan Permohonan sebagai berikut:

Bahwa Pemohon Keberatan (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) hendak mengajukan keberatan-keberatan terhadap Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, dengan amar Putusannya yang berbunyi sebagai berikut:

MEMUTUSKAN

1. Menerima gugatan Penggugat sebahagian.
2. Memerintahkan kepada Tergugat untuk membayar biaya ganti kerugian pemotongan Pulsa Penggugat 11 kali SMS Notifikasi dikalikan Rp. 4.400 dengan total keseluruhan Rp. 44.000 (Empat Puluh Empat Ribu Rupiah) kepada Penggugat terhitung 7 hari setelah putusan ini diberitahukan.
3. Memerintahkan kepada Tergugat untuk memberikan riwayat transaksi pulsa Penggugat dari tahun 2022 sampai dengan sekarang baik itu pulsa yang masuk dan pulsa yang keluar, sesaat setelah Tergugat melaksanakan putusan pada point 2 diatas;
4. Menolak Tuntutan Penggugat untuk Selebihnya;

Bahwa terhadap putusan BPSK Kota Padang tersebut, Pemohon Keberatan (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) telah diberitahukan oleh Kepaniteraan BPSK Kota Padang pada hari Selasa, tanggal 14 September 2023, sebagaimana dimaksud dalam Surat Relas Pemberitahuan Putusan Perkara Konsumen Nomor:

Halaman 2 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

13/P3K/V/2023, dan selanjutnya Pelaku Usaha telah melakukan penolakan sebagaimana tertuang di dalam Surat PT.Telekomunikasi Selular (TELKOMSEL) Nomor: 047/HK.01/LG-33/IX/2023 perihal Tanggapan Atas Putusan BPSK Kota Padang No. 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tertanggal 18 September 2023, yang telah diterima oleh BPSK Kota Padang pada tanggal 19 September 2023 berdasarkan tanda terima dokumen yang ditandatangani oleh Haryunanda Mutiara, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan penyampaian Permohonan Keberatan ini yang pada pokoknya adalah sebagai berikut;

I. FORMALITAS PENGAJUAN KEBERATAN

A. JANGKA WAKTU PENGAJUAN KEBERATAN

Bahwa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jo. Pasal 5 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor: 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jo. Pasal 41 ayat (2) Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang menjelaskan mengenai Keberatan terhadap Putusan Badan Perlindungan Konsumen ("BPSK") dapat diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah Pelaku Usaha atau Konsumen menerima pemberitahuan Putusan BPSK.

Bahwa dalam perkara *aquo*, Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, yang mana Salinan Putusan **diterima Pemohon Keberatan pada hari Kamis tanggal 14 September 2023** sebagaimana dimaksud dalam Surat Relas Pemberitahuan Putusan Perkara Konsumen Nomor: 13/P3K/V/2023;

Bahwa berdasarkan uraian tersebut diatas Permohonan Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (d/h.Teradu/Pelaku Usaha) tersebut masih di dalam tenggang waktu yang ditentukan Undang-Undang yakni dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari (hari kerja) sejak diterimanya pemberitahuan putusan, sehingga oleh karenanya permohonan keberatan ini haruslah dinyatakan diterima;



B. KOMPETENSI PENGADILAN NEGERI PADANG MEMERIKSA DAN MEMUTUS KEBERATAN YANG DIAJUKAN OLEH PEMOHON KEBERATAN

Bahwa berdasarkan Ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor: 1 Tahun 2006 menyatakan *"Keberatan terhadap Putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku Usaha dan/atau Konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum Konsumen tersebut"*, hal mana berdasarkan identitas Konsumen diketahui Konsumen berkedudukan hukum di Kota Padang, sehingga dengan demikian Pengadilan Negeri Padang berwenang untuk memeriksa, mengadili dan memutus Perkara Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan.

C. DALIL-DALIL YANG MENJADI ALASAN PEMOHON KEBERATAN

Bahwa Pemohon Keberatan (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) sangat keberatan dengan Pertimbangan hukum maupun Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, oleh karena Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang telah menyimpangi hukum acara yang berlaku, menyimpangi tugas dan wewenang BPSK sendiri dan telah menerapkan hukum tidak sebagaimana mestinya;

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (5) Perma No. 01/2006 menyatakan *"dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain diluar ketentuan dimaksud ayat (3), Majelis Hakim dapat mengadili sendiri sengketa Konsumen yang bersangkutan"*;

Bahwa selanjutnya, **Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H. (Mantan Hakim Agung dan Kapuslitbang Hukum dan Peradilan, Mahkamah Agung RI)** dalam buku *"PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI HUKUM ACARA SERTA KENDALA IMPLEMENTASINYA"* Penerbit Kencana Prenada Media Group Jakarta, Cetakan ke-1, April 2008, hlm. 324-325, pada pokoknya juga telah menegaskan bahwa **pemeriksaan perkara keberatan terhadap Putusan BPSK juga meliputi keberatan terhadap penerapan hukum secara luas yang dilakukan oleh BPSK, yaitu:**

- a. Adanya kesalahan dalam penerapan hukum;**

Halaman 4 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



- b. Adanya kesalahan dalam menilai alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak;
- c. Adanya kekurangcermatan dalam menggali fakta-fakta yuridis yang sesungguhnya dapat diketemukan dari alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak;
- d. Adanya kesalahan karena suatu hal telah dikabulkan, walaupun tidak dituntut atau mengabulkan sesuatu hal lebih daripada yang dituntut;
- e. Adanya kekhilafan atau kekeliruan dalam penerapan peraturan perundang-undangan dan hukum.

Bahwa berdasarkan Uraian tersebut di atas, maka Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan ini menurut hukum dapat diperiksa dan diadili oleh Pengadilan Negeri Padang.

II. LATAR BELAKANG MASALAH

Bahwa adapun yang menjadi latar belakang masalah Keberatan atas Putusan BPSK Kota Padang yang diajukan oleh Pemohon Keberatan adalah sebagai berikut;

1. Bahwa Pemohon Keberatan adalah salah satu Perusahaan yang bergerak di bidang jasa Telekomunikasi dan merupakan salah satu Provider GSM dengan beberapa produk layanan Kartu antara lain Telkomsel Halo dan Telkomsel PraBayar, halmana selain digunakan untuk komunikasi suara, SMS dan internet. Produk layanan Telkomsel Halo dan Telkomsel PraBayar dapat digunakan sebagai media pembelian layanan Telkomsel maupun pihak ketiga (penyedia layanan diluar Telkomsel) baik secara parsial ataupun secara langganan (*subscription*) dengan cara memotong pulsa pada Telkomsel Prabayar atau tagihan pada kartu Telkomsel Halo;
2. Bahwa Termohon Keberatan adalah salah satu konsumen Telkomsel pengguna Kartu PraBayar dengan nomor 081374449000 yang mana setiap penggunaannya akan memotong pulsa pelanggan, baik digunakan untuk melakukan komunikasi suara, sms, penggunaan internet maupun untuk pembelian layanan yang dijual oleh pihak ketiga seperti berlangganan layanan musik, membeli paket games dan lain sebagainya;
3. Bahwa mengenai permasalahan antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan di BPSK Kota Padang adalah Termohon Keberatan selaku pengguna Produk Layanan kartu Telkomsel PraBayar mengklaim bahwa terdapat pemotongan pulsa secara sepihak oleh



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

aplikasi Langit Musik sejak tanggal 8 November 2022 sampai dengan tanggal 8 Desember 2022 senilai Rp. 4.400 (empat ribu empat ratus rupiah) per 3 (tiga) hari, yang mana Termohon menyebutkan bahwa sebelumnya telah melakukan pengajuan pemberhentian layanan kepada aplikasi Langit Musik melalui *WhatsApp* dan email Langit Musik namun Termohon mengklaim layanan tersebut masih aktif dan masih memotong Pulsa Termohon. Atas permasalahan tersebut selanjutnya Termohon Keberatan dan meminta agar Pemohon membayar ganti rugi sejumlah Rp. 100.000 (seratu ribu rupiah), meminta *Call Data Record* (CDR) dan meminta Pemohon untuk membuat surat permintaan maaf atas permalahan tersebut;

3.1. Bahwa atas permasalahan tersebut sebelumnya pada tanggal 17 November 2022 dan Termohon mendatangi GraPARI Padang (Kantor layanan), yang meminta CDR Termohon 3 (tiga) bulan terakhir dikarenakan Termohon merasa ada pemotongan Pulsa yang tidak wajar. Setelah dilakukan pengecekan oleh Pemohon ditemukan adanya *history* pembelian langsung layanan aplikasi di *playstore* (Langit Musik) dan Pemohon telah menginformasikan Termohon atas hal tersebut namun Termohon tetap tidak terima;

3.2. Bahwa selanjutnya pada tanggal 21 November 2022, Termohon kembali mendatangi GraPari Padang untuk meminta hal yang sama yaitu CDR yang mana ditindak lanjuti oleh Pemohon Keberatan dengan menyiapkan formulir layanan pelanggan (FLP) untuk diisi Termohon sebagai administrasi penanganan keluhan pelanggan sekaligus menunjukkan bahwa Termohon telah mengunjungi GraPari dan menyampaikan keluhan serta permintaan terkait. Namun entah kenapa Termohon tidak bersedia untuk dibuatkan dokumen tersebut dan meinggalkan GraPari.

3.3. Bahwa selanjutnya pada tanggal 6 Desember 2022, Termohon kembali mendatangi GraPari Padang untuk mengajukan keluhan dan permintaan yang sama, yaitu keluhan tentang potongan pulsa dan permintaan CDR. Termohon menginformasikan bahwa telah mengajukan pemberhentian layanan Langit Musik melalui *WhatsApp* Langit Musik dan email Langit Musik namun layanan tersebut masih belum berhenti dan tetap memotong pulsa Termohon. Kemudian petugas GraPari

Halaman 6 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



padang membantu pemberhentian layanan Langit Musik melalui sistem Pemohon.

4. Bahwa pada faktanya layanan dan operasional seperti *WhatsApp* dan email layanan yang berkaitan dengan produk Langit Musik adalah milik PT Nuon Digital Indonesi (Nuon), bukan milik pemohon. Sehingga keluhan Termohon sebelumnya terkait dengan tidak bisa berhentinya layanan meskipun telah mengajukan pemberhentian melalui *WhatsApp* dan email Langit Musik adalah kewenangan Nuon, bukan Pemohon;

5. Bahwa pada dasarnya Pemohon selalu memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Hal ini digambarkan dengan membantu Termohon untuk menghentikan layanan Langit Musik melalui sistem Pemohon. Hal ini dengan mempertimbangkan juga bahwa Langit Musik bukanlah layanan yang dimiliki ataupun dikelola oleh Pemohon, sebagaimana terdokumentasi pada Formulir Laporan Pelanggan tertanggal 6 Desember 2023;

6. Bahwa atas permasalahan tersebut BPSK Kota Padang telah mengabaikan fakta-fakta yang telah diuji kebenarannya, bukti-bukti maupun saksi yang dihadirkan Pemohon Keberatan (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) pada saat persidangan di BPSK dan selanjutnya telah menjatuhkan putusan sebagaimana dimaksud dalam Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023;

Bahwa terhadap Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/V/2023 tersebut, Pemohon Keberatan, keberatan atas Putusan *aquo* didasarkan pada alasan dan argumentasi serta dasar hukum sebagai berikut:

A. MAJELIS ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG TELAH MELANGGAR KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT DENGAN BATAS WAKTU PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

1. Bahwa Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

tanggal 31 Agustus 2023, adalah Putusan yang diberikan oleh Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang atas **Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/V/2023 tanggal 31 Mei 2023;**

2. Bahwa Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang dalam Putusannya lembar ke 5, menyebutkan bahwa:

"Demikian diputuskan dalam Rapat Permasyarakatan Majelis BPSK pada hari Jumat Tanggal Tiga Puluh Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga ... dan Putusan mana diucapkan pada hari Kamis Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga oleh Majelis ... tanpa dihadiri oleh Penggugat dan Tergugat";

3. Bahwa berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UUPK"), diatur bahwa Badan penyelesaian sengketa konsumen **wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima;**

4. Bahwa pada kenyataannya, Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 **baru diucapkan pada tanggal 31 Agustus 2023**, yang mana hal tersebut sudah **melampaui batas waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/V/2023 pertama kali diterima di BPSK Kota Padang tanggal 31 Mei 2023;**

5. Bahwa pada prinsipnya, para pihak yang bersengketa pada BPSK mengharapkan adanya **kepastian hukum atas sengketa konsumen yang tengah berlangsung diantara** mereka melalui Putusan yang dikeluarkan oleh Majelis Arbitrase BPSK;

6. *Quad non*, bahwa dalam hal Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang berpendapat bahwa *"pengeluaran putusan"* sebagaimana diatur dalam Pasal 55 UUPK adalah tanggal diputuskannya perkara dalam Rapat Permasyarakatan Majelis BPSK, **putusan yang dirumuskan di dalam Rapat Permasyarakatan Majelis BPSK belum memberikan kepastian hukum mengenai hal-hal yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh Para Pihak yang bersengketa, dikarenakan Putusan tersebut belum dibacakan ataupun disampaikan kepada Para Pihak yang bersengketa;**

Halaman 8 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



7. Bahwa dengan demikian, sudah sepatutnya “*pengeluaran putusan*” sebagaimana diatur dalam Pasal 55 UUPK adalah **tanggal dibacakannya Putusan di muka Persidangan yang dihadiri oleh seluruh Pihak yang bersengketa atau tanggal dimana Salinan Putusan diterima oleh Para Pihak yang tidak hadir pada saat dilakukannya pembacaan Putusan di muka Persidangan;**

8. Bahwa lebih lanjut perlu kami tegaskan, **tanggal diputuskannya Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023** dalam Rapat Permusyawaratan Majelis BPSK adalah **tanggal 30 Juni 2023**, yang mana tanggal tersebut juga telah melampaui batas waktu **21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/V/2023 pertama kali diterima di BPSK Kota Padang tanggal 31 Mei 2023;**

Bahwa berdasarkan uraian dan fakta-fakta dipersidangan maka terbukti secara hukum Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, adalah Putusan yang dikeluarkan melampaui batas waktu penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 55 UUPK, sehingga Putusan perkara aquo telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

B. MAJELIS ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG TELAH MELAKUKAN KESALAHAN PENERAPAN HUKUM DAN TELAH MELANGGAR HUKUM DALAM PUTUSANNYA DENGAN MEMBERIKAN SANKSI KEPADA PEMOHON UNTUK MEMBAYAR BIAYA KERUGIAN MATERI YANG DIALAMI OLEH TERMOHON KARENA BERKURANGNYA PULSA SEBESAR RP 44.000,- (EMPAT PULUH EMPAT RIBU RUPIAH) ATAS PENGGUNAAN LAYANAN/PRODUK YANG BUKAN DIKELOLA OLEH PEMOHON;

9. Bahwa Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang dalam Pertimbangan Hukumnya lembar ke 4 Alinea kedua pada Putusannya, menyebutkan bahwa Termohon merasa terganggu dan dirugikan karena pulsa yang tersedot oleh iklan-iklan Langit Musik yang masuk melalui SMS di perangkat telekomunikasi milik Termohon;



10. Bahwa dalam pertimbangannya pada lembar ke 4 Alenia kedua Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang menyatakan ***“Menimbang bahwa, yang menjadi permasalahan dalam perkara ini yaitu Penggugat sebagai konsumen tetap dari Tergugat merasa terganggu dan dirugikan karena pulsanya yang tersedot oleh iklan-iklan langit musik yang masuk melalui SMS di hp konsumen. Dengan bukti adanya beberapa print SMS langit musik dan bukti chat Penggugat dengan Langit Musik tersebut dalam kronologis gugatan ini yang menunjukan adanya kerugian materiil konsumen”***;

11. Bahwa pada faktanya, operasional dan pelayanan yang berkaitan dengan produk Langit Musik adalah milik PT Nuon Digital Indonesia (Nuon), bukan milik Pemohon. Sehingga dalam mengajukan laporan terhadap Pemohon di BPSK Kota Padang, Termohon telah salah dalam menarik pihak yang berperkara dan dimintai pertanggungjawabannya;

12. Bahwa PT Nuon merupakan entitas badan usaha yang terpisah dari Pemohon, dan berkedudukan pada gedung kantor yang berbeda dari Pemohon. PT Nuon adalah bagian dari Telkom Group yang kegiatan bisnisnya bergerak di bidang penyelenggaraan layanan/konten digital, meliputi musik, digital games, dan *edutainment*. PT Nuon berkedudukan di Kompleks Telkom Landmark Tower Jl. Jend. Gatot Subroto No.52, **Lantai 45**. Sementara Pemohon adalah badan usaha yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan layanan telekomunikasi bergerak seluler, berkedudukan di Kompleks Telkom Landmark Tower Jl. Jend. Gatot Subroto No.52, **Menara 1**;

13. Bahwa jika didalilkan oleh Termohon bahwa kerugian yang dideritanya adalah disebabkan penggunaan aplikasi Langit Musik, maka sepatutnya pelaporan ditujukan kepada pihak yang bertanggungjawab atas pengelolaan aplikasi Langit Musik, dalam hal ini Nuon;

14. Bahwa lebih lanjut dalam pertimbangannya pada lembar ke 4 Alenia kelima Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang menyatakan ***“Menimbang bahwa, Penggugat kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Tergugat dalam hal penghitungan kerugian yang***



dialami Penggugat selama masuknya notifikasi dari langit musik tersebut. Majelis berpandangan tindakan Tergugat tidak mendasar secara hukum dan melanggar ketentuan Undang-Undang, dimana hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ... Selanjutnya kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ...” ;

15. Bahwa tidak layak, keliru dan tidak berdasar pertimbangan hukum Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang lembar ke 17 alenia kelima pada putusannya karena menyatakan adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pemohon atas suatu produk layanan, *in casu* aplikasi Langit Musik, yang bukan dimiliki atau dikelola oleh Pemohon, kemudian secara serta merta menghukum Pemohon dalam Putusannya;

16. Bahwa tentang kesalahan Pemohon hingga diputuskan Majelis BPSK Kota Padang dalam amar putusannya untuk membayar ganti kerugian kepada Termohon sebesar Rp 44.000,- (Empat Puluh Empat Ribu Rupiah) dan memberikan riwayat transaksi pulsa Termohon dari tahun 2022 sampai dengan tanggal Putusan dibacakan tidak dipertimbangkan secara seksama oleh Majelis BPSK Kota Padang yang menyatakan adanya pelanggaran hukum terhadap Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang dilakukan oleh Pemohon;

17. Bahwa secara yuridis mengenai aturan penetapan pembayaran ganti kerugian terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku Usaha terhadap Konsumen dan Kategori Santunan sangat jelas dan tegas diatur dalam peraturan yang berlaku;

18. Bahwa dalam **Pasal 60 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, dijelaskan bahwa mengenai pemberian sanksi administratif kepada Pelaku Usaha berupa **penetapan ganti rugi** adalah akibat Pelaku Usaha melanggar **Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26**;

19. Bahwa sedangkan untuk penentuan mengenai sengketa konsumen juga jelas diatur dalam **Pasal 1 ayat (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001** tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang



Badan Penyelesaian sengketa Konsumen yang berbunyi, "**sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa**";

20. Bahwa mengenai ganti kerugian maupun uang santunan juga tegas diatur dalam **Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen pada huruf "K"** dengan menyebutkan *bahwa tugas dan wewenang BPSK adalah memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak Konsumen*";

21. Bahwa selanjutnya diperjelas dan dipertegas dalam Keputusan Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001 sebagai peraturan pelaksana UU Perlindungan Konsumen Yakni :

a. **Pasal 40 ayat (1)** " Putusan BPSK dapat berupa: a). *Perdamaian; b) gugatan ditolak; atau c) gugatan dikabulkan;*

b. **Pasal 40 ayat (2) dan ayat (3)** dijelaskan "*dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh Pelaku Usaha, berupa ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (2); dan atau saksi administrasi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah);*

22. Bahwa selanjutnya **Pasal 12 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/2001** (sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 ayat 3 huruf a) adalah berbunyi :_

"*Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa "*

a. *pengembalian uang;*

b. *penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau*

c. *perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.*

23. Bahwa berdasarkan uraian yuridis tersebut di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa untuk pemberian sanksi ganti rugi atas kerugian atau pemberian santunan yang diberikan oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen haruslah didasarkan dengan adanya kesalahan dari Pelaku Usaha, sehingga Konsumen merasa dirugikan dan berhak menerima ganti rugi atau santunan. Perlu digarisbawahi,



tidak mungkin terdapat unsur kesalahan pada pelaku usaha yang bukan merupakan pemilik ataupun pengelola dari produk/layanan yang dikeluhkan oleh Konsumen yang bersangkutan;

24. Bahwa atas dasar hal tersebut, perlu Pemohon sampaikan dikarenakan Laporan Pengaduan dengan nomor Gugatan 13/P3K/V/2023 tertanggal 13 Mei 2023 memuat aduan mengenai layanan/produk yang bukan dimiliki ataupun dikelola oleh Pemohon, pada waktu diterimanya Panggilan Nomor 48/BPSK-PDG/Pgl/VI/2023 oleh Pemohon untuk hadir dalam sidang Perkara Gugatan No. 13/P3K/V/2023, Pemohon memiliki kewajiban untuk menginformasikan kepada Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang bahwa Pengaduan diajukan kepada pihak yang salah;

25. Bahwa walaupun Pemohon tidak hadir selama proses persidangan BPSK Kota Padang, sebagai bentuk itikad baik Pemohon telah menyampaikan penjelasan secara tertulis kepada Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang melalui Surat PT Telekomunikasi Selular No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 perihal Tanggapan dan Jawaban Terhadap Pengaduan Bapak Darmansyah tertanggal 13 Juni 2023, sebagaimana telah diterima BPSK Kota Padang pada tanggal 14 Juni 2023 berdasarkan tanda terima dokumen yang telah ditandatangani oleh BPSK;

26. Bahwa pada surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023, secara jelas telah disampaikan **bahwa produk/layanan yang dikeluhkan oleh Pelanggan dalam perkara aquo adalah bukan produk/layanan yang dimiliki ataupun dikelola oleh Pemohon.** Namun, penjelasan yang disampaikan oleh Pemohon melalui surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 sama sekali tidak dipertimbangkan oleh Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang dalam menjatuhkan putusannya;

27. Bahwa seandainya *quad noon* Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang menemukan adanya kesalahan dan menetapkan Pemberian ganti kerugian, maka mengenai ganti kerugian tersebut tidaklah dapat dijatuhkan terhadap pelaku usaha yang bukan merupakan pemilik ataupun pengelola barang dan/atau jasa yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen yang bersangkutan;



28. Bahwa akan tetapi faktanya dalam persidangan di BPSK Kota Padang, Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang tidak memberikan pertimbangan secara seksama mengenai benar atau tidaknya produk/layanan yang dikeluhkan oleh Termohon adalah milik Pemohon. Dalam hal ini, tidak terbukti terdapat kesalahan ataupun pelanggaran undang-undang yang dilakukan oleh Pemohon dalam perkara *aquo*;

Bahwa berdasarkan uraian dan fakta-fakta dipersidangan maka terbukti secara hukum Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, yang menjatuhkan sanksi dengan Memerintahkan kepada Tergugat untuk membayar biaya ganti kerugian pemotongan pulsa Penggugat 11 kali SMS Notifikasi dikalikan Rp 4.400 dengan total keseluruhan Rp. 44.000,00 (Empat puluh Empat ribu rupiah), dan memerintahkan kepada Tergugat untuk memberikan riwayat transaksi pulsa Penggugat dari tahun 2022 sampai dengan sekarang baik itu pulsa yang masuk dan pulsa yang keluar adalah Putusan yang tidak memiliki dasar hukum;

C. ADANYA KEKURANGCERMATAN DAN KEKHILAFAN YANG NYATA DARI MAJELIS ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG DALAM MENGGALI FAKTA-FAKTA YURIDIS TERKAIT DENGAN PEMILIK DAN/ATAU PENGELOLA APLIKASI LANGIT MUSIK YANG SESUNGGUHNYA DAPAT DIKETEMUKAN DARI BUKTI DAN KETERANGAN YANG DIAJUKAN OLEH PARA PIHAK;

1. Bahwa Termohon Keberatan dalam pengaduannya di BPSK Kota Padang mendalilkan bahwa pokok permasalahan yang dialami oleh Termohon adalah terkait dengan pemotongan pulsa secara sepihak oleh aplikasi Langit Musik sejak tanggal 8 November 2022;
2. Bahwa atas permasalahan yang dialaminya, Termohon telah melakukan komunikasi dengan Langit Musik sejak tanggal 6 November 2022, tetapi tidak mendapatkan respon sebagaimana diharapkan, sehingga pulsa termohon tetap terpotong. Sebagaimana bukti yang dihadirkan oleh Termohon bahwa Termohon melakukan komunikasi dengan Langit Musik via WhatsApp terhitung sejak tanggal 8 November 2022;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

3. Bahwa lebih lanjut perlu Pemohon sampaikan kembali, Pemohon telah menyampaikan penjelasan secara tertulis kepada Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang melalui Surat PT Telekomunikasi Selular No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 perihal Tanggapan dan Jawaban Terhadap Pengaduan Bapak Darmansyah tertanggal 13 Juni 2023, sebagaimana telah diterima BPSK Kota Padang pada tanggal 14 Juni 2023 berdasarkan tanda terima dokumen yang telah ditandatangani oleh BPSK;
4. Bahwa pada Surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023, telah dijelaskan oleh Pemohon bahwa operasional dan pelayanan yang berkaitan dengan Langit Musik bukan ranah Telkomsel melainkan PT Nuon Digital Indonesia (Nuon), sehingga pertanggungjawaban baik mengenai layanan dan penggunaan serta penanganan keluhan sepenuhnya ditangani oleh Nuon;
5. Bahwa pada Surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 lebih lanjut dijelaskan, meskipun Pemohon bukanlah pemilik ataupun pengelola aplikasi Langit Musik, Pemohon telah memberikan solusi terbaik yang dapat Pemohon tawarkan sebagai itikad baik Pemohon dalam membantu pelanggan melakukan pembatalan registrasi aplikasi Langit Musik;
6. Bahwa hal-hal yang telah Pemohon tuangkan dalam Surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 sama sekali tidak muncul dalam pertimbangan hukum Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang;
7. Bahwa sebagai bentuk adanya kekurangcermatan dalam menggali fakta-fakta yuridis yang sesungguhnya dapat ditemukan dari alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak, perlu kami tegaskan fakta bahwa Termohon secara eksplisit telah **memisahkan penyebutan Telkomsel dan Langit Musik** dalam laporan pengaduannya. Hal ini sebagaimana dapat dilihat pada beberapa poin berikut:
 - a) Penulisan Perihal pada Uraian Pengaduan yang menuliskan, "*Melaporkan PT.Telkomsel di Jalan Khatib Sulaiman dan Langit MusikJl..*";
 - b) Poin 6 pengaduan yang menyatakan, "*Pasti Pulsa saya dipotong beberap (sic) kali walaupun saya sudah melakukan pelaporan ke Pihak Telkomsel maupun Langit Musik...*";

Halaman 15 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



c) Penulisan petitum yang berisi, “*Saya meminta pertanggung jawaban dari pihak PT.Telkomsel dan Langit musik melalui majelis BPSK Kota Padang antara lain ...*”;

d) Poin c Petitum yang berisikan, “*Jika terbukti pulsa saya dipotong secara sepihak, pihak PT.Telkomsel dan Langit Musik, harus meminta maaf secara tertulis kepada saya.*”;

8. Bahwa penyebutan terpisah antara “Telkomsel” dan “Langit Musik” oleh Termohon dalam Laporan Pengaduan Perihal Melaporkan PT.Telkomsel di Jalan Khatib Sulaiman dan Langit MusikJl.. (sic) tertanggal 26 Mai (sic) 2023 memiliki konsekuensi dimana setidaknya terdapat sekurang-kurangnya 2 (dua) pihak yang dilaporkan oleh Termohon;

9. Bahwa meskipun adanya keterlibatan pihak ketiga selain Pemohon jelas tertuang dalam Laporan Pengaduan yang dibuat oleh Termohon sebagaimana diuraikan diatas, fakta tersebut sama sekali tidak muncul dalam pertimbangan Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang. Dalam bagian pertimbangan hukum halaman 3 alinea kelima, Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang secara serta merta langsung menyatakan bahwa Pemohon telah melakukan pelanggaran ketentuan Undang-Undang, khususnya Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Bahwa berdasarkan uraian dan fakta-fakta dipersidangan maka terbukti secara hukum **adanya kecurangcermatan dalam menggali fakta-fakta yuridis yang sesungguhnya dapat diketemukan dari alat-alat bukti yang diajukan oleh para pihak** dalam Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023.

D. PUTUSAN MAJELIS ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG ADALAH MELEBIHI APA YANG DITUNTUT

1. Bahwa Termohon Keberatan dalam pengaduannya di BPSK Kota Padang **TIDAK PERNAH** meminta/menuntut Pemohon Keberatan untuk memberikan riwayat transaksi pulsa Penggugat **dari tahun 2022 sampai dengan sekarang, in casu** tanggal pembacaan Putusan pada 31 Agustus 2023, baik itu pulsa yang masuk dan pulsa yang keluar;



2. Bahwa lebih tepatnya, apa yang dimintakan/dituntut oleh Termohon dalam perkara ini sebagaimana diuraikan dalam Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 bagian tuntutan Penggugat adalah:

- a. Meminta ganti rugi sebesar Rp 100.000, - (seratus ribu rupiah) melalui bukti transfer bank atas nama PT Telkomsel;
- b. Meminta kepada Majelis BPSK untuk membuat Surat Penetapan secara hukum agar pihak Telkomsel memberikan bukti pemakaian pulsa Penggugat **sejak 01 Desember 2022 sampai 01 Februari 2023**, agar tidak terjadi kesewenang-wenangan dalam pengelolaan pulsa pelanggan;
- c. Meminta kepada Pihak Telkomsel untuk membuat surat permohonan maaf kepada Penggugat;

3. Bahwa akan tetapi dalam salah satu poin Putusannya, Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang memutuskan "*Memerintahkan kepada Tergugat untuk memberikan riwayat transaksi pulsa Penggugat **dari Tahun 2022 sampai dengan sekarang** baik itu pulsa yang masuk dan pulsa yang keluar, sesaat setelah Tergugat melaksanakan putusan pada point 2 diatas;*"

4. Bahwa penjatuhan hukuman oleh Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang kepada Pemohon dengan memberikan riwayat transaksi pulsa Penggugat dari Tahun 2022 sampai dengan sekarang, *in casu* tanggal pembacaan Putusan pada 31 Agustus 2023, padahal tidak terbukti adanya kesalahan dari Pemohon dan tidak diminta oleh Termohon dalam pengaduannya **dapat dikategorikan sebagai pelanggaran Pasal 178 ayat (2) dan (3) RGB/Pasal 189 ayat (2) dan (3) HIR**, yakni larangan bagi seorang hakim memutus melebihi apa yang dituntut (petitum) adalah Putusan yang bersifat *Ultra Petita*.

5. Bahwa Putusan yang sifatnya ***ultra petita*** dapat dianggap sebagai tindakan yang melampaui kewenangan dikarenakan hakim memutus tidak sesuai dengan apa yang dimohonkan (petitum) dan oleh sebab itu cacat hukum dan untuk itu harus dibatalkan demi hukum;

Bahwa atas dasar uraian tentang hukum, keadilan dan rasa kepatutan diatas, Mohon Kepada Ketua Pengadilan Negeri Padang Cq. Majelis Hakim yang memeriksa dan mengadili Perkara *aquo* yang terhormat berkenan menerima, memeriksa dan memutuskan perkara ini dengan amar putusan sebagai berikut:

Halaman 17 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



1. Menerima dan mengabulkan Permohonan Keberatan dari Pemohon untuk seluruhnya;
2. Membatalkan Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/V/2023;
3. Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar seluruh biaya yang timbul dalam perkara ini;

Apabila Majelis Hakim Yang Terhormat berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Menimbang, bahwa pada hari persidangan yang telah ditentukan, untuk Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan masing-masing menghadap kuasanya tersebut;

Menimbang, bahwa Majelis Hakim telah mengupayakan perdamaian diantara para pihak;

Menimbang, bahwa oleh karena upaya perdamaian tidak berhasil, pemeriksaan keberatan dilanjutkan dengan pembacaan permohonan, dan selanjutnya pemohon keberatan menyatakan tidak ada perubahan permohonan keberatan, dan isinya tetap dipertahankan oleh Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa terhadap permohonan Pemohon Keberatan tersebut pihak Termohon Keberatan memberikan jawaban pada pokoknya sebagai berikut :

A. DALAM EKSEPSI

Bahwa pada prinsipnya Termohon menolak seluruh dalil-dalil yang dikemukakan oleh Pemohon sebagaimana yang terdapat dalam surat permohonan keberatannya tertanggal 29 September 2023, kecuali yang secara tegas diakui kebenarannya oleh Termohon.

1. Eksepsi Unprosesual (yang mewakili Pemohon dalam persidangan a quo cacat prosesuil/prosedural).

- Bahwa memperhatikan permohonan keberatan Pemohon, yang seharusnya bertindak mewakili Pemohon dalam persidangan keberatan a quo adalah **Prianugra Naratama, R. Editya Hernugraha, dan Dendy M. Raharja**, berdasarkan surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023 sebagaimana yang tertuang dalam surat keberatan a quo pada halaman 1 (satu) yang pada pokoknya menyatakan "*Perkenalkan kami, Prianugra Naratama, R. Editya Hernugraha, dan Dendy M. Raharja, kesemuanya Warga Negara*

Halaman 18 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Indonesia, Masing-masing Para Karyawan dari PT Telekomunikasi Selular. Dalam hal ini bertindak berdasarkan Surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023, oleh karena itu sah bertindak untuk dan atas nama serta mewakili: PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR ("Telkomsel")..... dan seterusnya".

- Memperhatikan Permohonan keberatan Pemohon di atas, dimana titelnya sebagai *standing judicio* yang mewakili kepentingan hukum Pemohon sah menurut hukum adalah **Prianugra Naratama, R. Editya Hernugraha, dan Dendy M. Raharja**, berdasarkan surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023. Namun faktanya, pada fakta persidangan pertama pada hari Kamis tanggal 26 Oktober 2023 di persidangan *a quo* yang mewakili Pemohon bukanlah orang yang dimaksud dalam surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023 dan/atau melainkan pihak lain atas nama **Rudi Santoso** yang tidak memiliki Surat kuasa khusus untuk itu. Sehingga keberadaan Rudi Santoso dalam sidang pertama pada perkara *a quo* secara hukum tidaklah mewakili Pemohon dan/atau tidak memiliki kapasitas mewakili Pemohon dalam persidangan *a quo*. Yang dalam hal ini tidak memenuhi syarat formil sebagaimana diatur dalam Pasal 123 ayat (1) HIR, yang pada Pokoknya berbunyi "Jika dikehendaki, para pihak dapat didampingi atau menunjuk seorang kuasa sebagai wakilnya, untuk ini harus diberikan kuasa khusus untuk itu, kecuali jika si pemberi kuasa hadir". Hal mana juga ditegaskan oleh kaedah hukum **Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor: 296 K/Sip/1970** tanggal 9 Desember 1970 menyatakan "Seseorang yang akan bertindak sebagai wakil/kuasa dari salah satu pihak dalam proses gugatan perdata di Pengadilan Negeri/Badan Peradilan, maka wakil/kuasa tersebut wajib menyerahkan Surat Kuasa yang bersifat khusus sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 123 H.I.R, bila tidak maka gugatan perdata yang diajukannya ke Pengadilan dinyatakan "tidak dapat diterima" dan sebagaimana ditegaskan Surat Edaran Mahkamah Agung No. 1 Tahun 1971 jo. Surat Edaran Mahkamah Agung No. 6 Tahun 1994.

- Bahwa berdasarkan uraian di atas, oleh karena **Rudi Santoso** yang secara hukum bukanlah orang yang berhak mewakili Pemohon dalam persidangan *a quo*, termasuk pada sidang pertama perkara *a quo* pada hari Kamis tanggal 26 Oktober 2023. Sehingga Pemohon dikualifikasi tidak hadir pada saat sidang pertama, yang menurut hukum

Halaman 19 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



permohonan keberatan dari Pemohon haruslah dinyatakan **GUGUR**. Hal mana sebagaimana diatur dan ditegaskan Pasal 124 HIR yang berbunyi *"Jika penggugat tidak datang menghadap PN pada hari yang ditentukan itu, meskipun ia dipanggil dengan patut, atau tidak pula menyuruh orang lain menghadap mewakilinya maka surat gugatannya dianggap gugur dan penggugat dihukum biaya perkara; akan tetapi penggugat berhak memasukkan gugatannya sekali lagi, sesudah membayar lebih dahulu biaya perkara yang tersebut tadi"*.

Hal ini juga ditegaskan **Mochammad Dja'is** dan **RMJ Koosmargono** dalam bukunya yang berjudul *Membaca dan Mengerti HIR* (hal. 34) *"memberikan komentar mengenai Pasal 123 ayat (1) HIR tersebut sebagai berikut: Terhadap kuasa yang telah diberikan oleh pemberi kuasa, maka penerima kuasa memiliki hak, antara lain: mendampingi pihak yang bersangkutan yang hadir sendiri; mewakili, yaitu ketika pihak yang bersangkutan tidak hadir sendiri, maka penerima kuasa itulah yang hadir sebagai wakil dari pihak pemberi kuasa dengan kekuasaan tertentu; menunjuk kuasa limpahan (rechts van substitutie). Hal ini dapat dilakukan apabila pihak pemberi kuasa mengizinkan"*.

- Dengan demikian, oleh karena Rudi Saontoso yang secara hukum bukanlah orang yang berhak mewakili Pemohon dalam persidangan *a quo*, termasuk pada sidang pertama perkara *a quo* pada hari Kamis tanggal 26 Oktober 2023. Terbukti permohonan keberatan Pemohon **unprosesual (yang mewakili Pemohon dalam persidangan a quo cacat prosesuil/prosedural)**. Maka patut menurut hukum Majelis Hakim yang memeriksa, mengadili dan memutus perkara *a quo* menyatakan gugur demi hukum keberatan *a quo* dan/atau setidaknya tidaknya menyatakan tidak dapat diterima (NO).

Berdasarkan hal tersebut diatas patut dan beralasan hukum untuk menolak Permohonan Keberatan Pemohon seluruhnya atau setidaknya tidaknya menyatakan Permohonan Keberatan Pemohon tidak dapat diterima (NO).

B. DALAM POKOK PERKARA

1. Bahwa pada prinsipnya Termohon menolak seluruh dalil-dalil yang dikemukakan oleh Pemohon sebagaimana yang terdapat dalam surat permohonan keberatannya tertanggal 29 September 2023, kecuali yang secara tegas diakui kebenarannya oleh Termohon. Dan dalil-dalil yang telah kami sampaikan dalam eksepsi dalam bagian Eksepsi tersebut di

Halaman 20 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

atas, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan bagian Dalam Pokok Perkara ini;

2. Bahwa dalil Pemohon pada sub bagian angka II. LATAR BELAKANG MASALAH, akan Termohon tanggap dengan alasan hukum sebagai berikut:

2.1. Bahwa dalil Pemohon sub bagian angka II. LATAR BELAKANG MASALAH angka 1 dan angka 2 halaman 5 sampai dengan halaman 6 adalah benar adanya.

2.2. Bahwa dalil Pemohon angka 3 poin 3.1., poin 3.2., poin 3.3. dan angka 4 dalam latar belakang yang pada pokoknya menyatakan *"...Bahwa pada faktanya layanan dan operasional seperti WhatsApp dan email layanan yang berkaitan dengan produk Langit Musik adalah milik PT. Nuon Digital Indonesia (Nuon), bukan milik pemohon. Sehingga keluhan Termohon sebelumnya terkait tidak bisa berhentinya layanan meskipun telah mengajukan pemberhentian melalui WhatsApp dan email Langit Musik adalah kewenangan Nuon, bukan Pemohon".* Jika dihubungkan dengan angka 5 yang menyatakan *"bahwa pada dasarnya Pemohon selalu memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Hal ini digambarkan dengan membantu termohon untuk menghentikan layanan Langit Musik melalui Sistem Pemohon. Hal ini dengan mempertimbangkan juga bahwa Langit Musik bukanlah layanan yang dimiliki ataupun dikelola oleh Pemohon, sebagaimana terdokumentasi pada Formulir Laporan Pelanggan tertanggal 6 Desember 2023.* Adalah dalil yang keliru, mengada-ada dan tidak berdasar hukum dengan alasan hukum sebagai berikut:

- Dalil pemohon tersebut mengada-ada, bahwasanya Pemohon tidak pernah memberikan tanggapan yang baik terhadap Termohon pada saat termohon mengonfirmasi kepada pihak Pemohon, hal ini dapat dilihat dari fakta persidangan Perkara Konsumen Nomor: 13/P3K/V/2023, bahwa Pemohon tidak mempunyai iktikad baik dalam penyelesaian perkara tersebut. Bahwa pemohon tidak pernah menghadiri persidangan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang meskipun sudah dipanggil secara patut dan wajar. Fakta ini membuktikan bahwa Pemohon tidak bisa memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang kurang baik terhadap konsumen (Termohon). Sementara itu jika merujuk

Halaman 21 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

kepada Peraturan Perundang-undangan, Pelaku Usaha (Pemohon) mempunyai kewajiban sebagaimana yang terdapat pada Pasal 7 huruf a, huruf b dan huruf c Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Pada prinsipnya Termohon tidak pernah melakukan pembelian langsung layanan aplikasi Langit Musik di Playstore (Langit Musik). Oleh karena itu Termohon membantah secara tegas dalil yang di buat oleh Pemohon pada angka 3 poin 3.1.

- Bahwa selanjutnya, dalil Pemohon yang apada pokoknya menyatakan *"Pemohon tidak memiliki hubungan hukum dengan layananan dan operasional seperti WhatsApp dan email layanan yang berkaitan dengan produk Langit Musik adalah milik PT. Nuon Digital Indonesia (Nuon), bukan milik pemohon. Sehingga keluhan Termohon sebelumnya terkait tidak bisa berhentinya layanan meskipun telah mengajukan pemberhentian melalui WhatsApp dan email Langit Musik adalah kewenangn Nuon, bukan Pemohon".* Adalah keliru dan tidak berdasar hukum, yang mana Pemohon Pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa Telekomunikasi dan merupakan salah satu Provider GSM dengan beberapa produk layanan kartu antara lain Telkomsel Halo dan Telkomsel Prabayar, hal mana selain digunakan untuk komunikasi suara, SMS dan internet. Produk layanan Telkomsel Halo dan Telkomsel maupun pihak ketiga (penyedia layanan diluar telkomsel) baik secara parsial ataupun secara langganan (*subscription*) dengan cara memotong pulsa pada telkomsel Prabayar atau tagihan pada kartu Telkomsel, sementara Termohon adalah konsumen dari Termohon yang merupakan pengguna kartu PraBayar dengan nomor 0813374449000 yang mana setiap penggunaannya akan memotong pulsa Termohon atas prduk-produk layanan Pemohon maupun layanan pihak ketiga yang bekerjasama dengan Pemohon yang secara hukum sebagai satu kesatuan layanan produk dari Pemohon;

- Bahwa berkaitan dengan pernyataan Pemohon atas produk layanan Langit Musik bukan milik Pemohon melainkan Milik PT. Nuon Digital Indonesia (Nuon), sehingga merupakan kewenangan Nuon bukan Pemohon adalah pernyataan yang mengada-ada dan tidak berdasar hukum, yang seolah-olah

Halaman 22 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



melepaskan tanggung jawab hukumnya sebagai pelaku usaha kepada Termohon. Adanya layanan Langit Musik pada *provider* Pemohon secara hukum tidaklah berdiri-sendiri yang mana layanan Langit Musik PT. Nuon Digital Indonesia (Nuon) adalah bagian dari layanan produk pemohon melalui pihak ketiga. Faktanya atas layanan Langit Musik PT. Nuon Digital Indonesia (Nuon) sebagai produk Pemohon, pemotongan pulsa Termohon sebesar Rp. 4.400., atas layanan dimaksud dilakukan oleh sistem Pemohon. Berdasarkan hal tersebut layanan Langit Musik adalah produk Pemohon yang di *asesoire* oleh Pemohon dengan pihak ketiga, sehingga pengikatan antara layanan produk dimaksud adalah antara Pemohon selaku Pelaku Usaha dengan Termohon selaku Konsumen yang menurut hukum Pemohon adalah pihak yang dapat dimintai pertanggung jawaban hukum atas layanan yang dimaksud oleh Termohon, serta hal ini juga menegaskan Termohon tidaklah memiliki hubungan hukum dengan PT. Nuon Digital Indonesia (Nuon);

- Selanjutnya, Termohon tidak pernah mengikatkan diri atas produk Pemohon terkait pembelian langsung layanan aplikasi di Playstore (Lagit Musik) dan kemudian atas layanan produk Pemohon tersebut, Pemohon melakukan pemotongan Pulsa sebesar Rp. 4.400., sejak 8 November 2022 adalah merupakan pemotongan pulsa secara sepihak oleh Pemohon yang dikualifisir pemotongan yang tidak sah secara hukum dan melawan hukum yang sangat merugikan Termohon;

3. Dalil Pemohon angka 6 halaman 7 yang pada pokoknya mendalilkan “...BPSK Kota Padang telah mengabaikan fakta-fakta yang telah diuji kebenarannya, bukti-bukti maupun saksi yang dihadirkan Pemohon keberatan (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) pada saat persidangan di BPSK dan selanjutnya telah menjatuhkan Putusan.....Dst”

Dalil Pemohon tersebut mengada-ada dan hanya bualan belaka. Adapun fakta yang sebenarnya terjadi pada saat Persidangan di BPSK, Pemohon tidak pernah membantah fakta yang disampaikan Termohon, setidaknya Pemohon tidak menggunakan hak nya untuk mengcounter gugatan konsumen sebagaimana dapat dibuktikan sebagai berikut:



- Bahwa Pemohon (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) tidak menghadiri sidang pertama yang telah di jadwalkan pada hari Jum'at tanggal 9 Juni 2023 dengan agenda sidang konfirmasi gugugatan.
- Bahwa Pemohon (d/h. Teradu/Pelaku Usaha) tidak menghadiri sidang kedua yang telah di jadwalkan pada hari Rabu 14 Juni 2023 dengan agenda sidang konfirmasi lanjutan.

Dengan demikian karena Pemohon tidak menggunakan hak untuk menjawab/ mengcounter gugatan Termohon berdasarkan Kepmenperindag Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasal 36 (3) yang berbunyi *"Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha"*

4. Bahwa dalil Pemohon pada huruf (A) Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Padang Telah Melanggar Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Terkait Dengan Batas Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Padang sebagaimana disampaikan oleh Pemohon pada angka 1 sampai dengan angka 8 merupakan dalil yang kurang cermat memahami batas waktu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu hari) kerja, sebagaimana diatur dalam Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bahwa yang dimaksud oleh Pasal 55 di atas adalah bahwa **"Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Wajib mengeluarkan Putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan di terima."** Sementara itu jika merujuk kepada **Salinan Penjelasan atas Pasal 55 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang konsumen bertuliskan (Cukup Jelas).** Oleh karena itu semakin jelaslah maksud Pasal 55 ini ialah 21(dua puluh satu) hari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus mengeluarkan Putusan Sejak gugatan diterima, **bukan "21 (dua puluh satu hari) kerja putusan wajib di ucapkan setelah gugatan diterima"** seperti yang di dalilkan oleh Pemohon.

5. Bahwa dalil Pemohon pada angka 8 halaman 9 yang pada pokoknya menyatakan *"....tangggal di putuskannya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 dalam Rapat Permusyawaratan Majelis BPSK adalah tanggal 30 Juni 2023, yang mana tanggal tersebut juga telah melampaui batas waktu 21 (dua puluh satu hari) hari kerja....Dst" adalah kurang cermat dalam melihat, membaca serta memahami 21 hari kerja yang di maksud oleh Pasal 55 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tetang Perlindungan Konsumen. Jika di hitung semenjak diterimanya gugatan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang tanggal 31 Mei hingga diputusnya perkara Nomor 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 dalam Rapat Permusyawaratan Majelis BPSK tanggal 30 Juni 2023, maka waktu kerja yang terhitung adalah sebanyak 20 (dua puluh) hari kerja, berikut termohon uraikan:

- Bahwa Termohon (d/h Penggugat) mengajukan gugatan terhadap Pemohon (d/h Tergugat), melalui surat gugatan tertanggal 26 Mei 2023 yang didaftarkan pada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang tanggal 31 Mei 2023 Nomor 13/P3K/V/2023;
- Bahwa pada tanggal 1 juni merupakan Libur Nasional bertepatan dengan Hari lainnya Pacansila;
- Bahwa pada tanggal 2 juni merupakan hari Libur Nasional bertepatan dengan Hari Cuti Waisak;
- Bahwa pada tanggal 29 Juni Merupakan hari Libur Nasional bertepatan dengan Hari Raya Idul Adha
- Bahwa tanggal 3, tanggal 4, tanggal 10, tanggal 11, tanggal 17, tanggal 24 dan tanggal 25 merupakan hari libur kerja mingguan (Sabtu dan Minggu)

6. Bahwa dalil Pemohon pada angka 11, angka 12 dan angka 13 yang pada pokok " Termohon telah salah dalam menarik pihak yang berperkara dan dimintai pertanggungjawabannya," adalah keliru dan kurang memahami maksud yang diinformasikan oleh Termohon. Hal ini dikarenakan Pemohon tidak pernah memberi penjelasan terkait dengan permasalahan Termohon, sehingga Termohon tidak mendapatkan haknya atas informasi yang jelas dari pihak Pemohon, sebagaimana di atur dalam Pasal 4 huruf c, huruf d, dan huruf f, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu Termohon meminta bantuan kepada BPSK Kota Padang untuk memediasikan/menyelesaikan masalah Termohon dengan Pemohon. Namun Pemohon tidak mempunyai iktikad baik untuk

Halaman 25 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

menyelesaikan permasalahan tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a, huruf b dan huruf d, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahkan Termohon dalam hal ini sudah pula mencoba meminta kepastian penggunaan/pemakaian jasa Pemohon oleh Termohon melalui Komisi Informasi Provinsi Sumatera Barat namun pihak Pemohon tidak mau memberikan Call Dial Record (mutasi pemakaian) dengan alasan bahwa Pemohon bukanlah Badan Publik walaupun sebagian sahamnya dimiliki oleh PT.TELKOM INDONESIA (dana keuntungan dari usaha PT.Telkom Indonesia) sehingga Komisi Informasi Provinsi Sumatera Barat tidak memiliki kewenangan memeriksa sengketa informasi jurnal pemakaian pulsa Termohon (Call Dial Record) sebagaimana yang juga dimintakan dalam perkara a quo di BPSK Kota Padang;

7. Bahwa dalil Pemohon angka 14 tidak perlu Termohon tanggapi, dikarenakan hanya kutipan terhadap pertimbangan hukum oleh Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang.

8. Bahwa dalil Pemohon angka 15 halaman 11 menyatakan "*Tidak layak, keliru dan tidak berdasar pertimbangan hukum oleh Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang lembar ke 17 alinea kelima pada putusnya karena menyatakan adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pemohon.....dstnya*", adalah tidak benar serta Pemohon keliru membaca putusan BPSK Kota Padang karena Putusan BPSK Nomor 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 30 Juni 2023 hanya terdiri dari 5 lembaran saja. Pernyataan Pemohon tersebut sepertinya terkontaminasi dengan Putusan BPSK Kota Padang No. 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/M/XII/2018 tanggal 11 Desember 2018 yang halamannya memang lebih dari 17 halaman dengan para pihak yang sama (Darmansyah dan PT Telkomsel). Pada kesempatan ini perlu kiranya Termohon memberitahukan kepada Yang Mulia Hakim Ketua dan Hakim Anggota perkara a quo dulunya perkara serupa telah pernah juga terjadi dan telah pula diputus oleh BPSK Kota Padang sebagaimana tersebut diatas. Putusan selengkapnya adalah sebagai berikut; "*Menerima Gugatan Penggugat sebahagian; Memerintahkan kepada Tergugat untuk membayar biaya kerugian materi yang dialami oleh Penggugat karena pengurangan pulsa Hand Phone tanpa adanya pemakaian oleh Penggugat sebesar Rp. 1.500.000,00 (Satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) paling lambat Empat Belas Hari setelah putusan dibacakan. Memerintahkan kepada Tergugat untuk memberikan Data Record pemakaian quota internet dan pemakaian pulsa sesuai dengan*

Halaman 26 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

identitas diri Penggugat dengan pemegang nomor Telkomsel 081374449000, paling lambat Termohon. Menolak Gugatan Penggugat selebihnya”

9. Bahwa berdasarkan dalil Pemohon pada angka 16, angka 17, angka 18, angka 19, Angka, 20, angka 21, angka 22, dan angka 23 yang apada pokoknya “kesalahan Pemohon hingga diputuskan Majelis BPSK Kota Padang dalam amar putusannya untuk membayar ganti rugi kepada Termohon sebesar Rp. 44.000,- (Empat Pu;uh Empat Ribu Rupiah) dan memberikan Riwayat transaksi pulsa Termohon dari tahun 2022 samapai dengan tanggal putusan dibacaan tidak mempertimbangkan secara seksama oleh Majelis BPSK Kota Padang yang menyatakan adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Pemohon terhadap Paaal 4 dan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang dilakukan oleh Pemohon”. adalah menunjukan ketidak profesionalan dari Pelaku Usaha Telkomsel/ Pemohn dalam memberikan pertanggungjawaban jurnal keluar masuk pulsa Konsumen/ Termohon karena dibarengi ketakutan di audit kembali oleh Konsumen yang sama karena telah beberapa kali kedatangan adanya argo kuda ataupun penggunaan/ pemakaian fiktif yang berakibat terjadinya pengurangan pulsa Pemohon dan berujung dihukumnya pihak Telkomsel oleh BPSK Kota Padang untuk mengembalikan uang milik Konsumen dengan Nominal Rp. 1.500.000,- (satu Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) sebagaimana disebutkan pada dalil Termohon No. 8 diatas (Putusan BPSK Kota Padang Nomor 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/M/XII/2028 tanggal 11 Desember 2018).

Pertimbangan yang dilakukan oleh Majelis BPSK Kota Padang sudah tepat dan benar, bahwasanya Termohon mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi atas Pelanggaran yang dilakukan oleh Pemohon terhadap ketentuan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Jo Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 36 tahun 1999 tentang tentang Telekomunikasi yang menyebutkan pada ayat (1), Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Dan ayat (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya. Maka atas pertimbangan

Halaman 27 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

yang demikian Majelis BPSK Kota Padang sudah tepat dan benar dalam menjatuhkan putusan sebagai mana yang di maksud dalam perkara a quo, hal ini juga didasarkan kepada fakta dipersidangan bahwa Pemohon tidak bisa membuktikan Kerugian Termohon bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya. Adapun dasar yang menguatkan Putusan dari Majelis BPSK Kota Padang agar Pemohon memberikan riwayat transaksi pulsa Termohon dari tahun 2022 sampai putusan dibacakan didasarkan pada ketentuan Pasal 18 ayat (2) Undang-undang Nomor 36 tahun 1999 tentang tentang Telekomunikasi yang menyebutkan “*Apabila pengguna memerlukan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya*”. Jo Pasal 17 ayat (2) “*Apabila pengguna memerlukan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya*”. Dan Pasal 17 ayat (2) “*Penyelenggara jasa telekomunikasi berhak memungut biaya atas permintaan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi*”. Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

10. Bahwa Dalil Pemohon poin B angka 24, angka 25, angka 26, angka 27 dan angka 28 halaman 13 sampai halaman 14 sama sekali tidak memperhatikan dan tidak memahami ketentuan Pasal 36 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Meskipun Pemohon mendalilkan telah menyampaikan penjelasan tertulis kepada Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang melalui surat PT. Telekomunikasi Selular No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 sama sekali tidak patut diterima dan dipertimbangkan oleh Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang karena Tergugat in casu Pemohon tidak menghadiri sidang selama dua kali berturut-turut dan layak dan patut kiranya Majelis arbitrase BPSK Kota Padang tidak mempertimbangkannya;

11. Dalik Pemohon pada poin C tentang “ *Adanya Kekurangcermatan dan Kekhilafan yang nyata dari Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang dalam menggali fakta-fakta Yuridis terkait dengan Pemilik dan/atau Pengelola Aplikasi Langit Musik yang sesungguhnya dapat diketemukan dari bukti dan keterangan yang diajukan*”

Halaman 28 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



oleh Para Pihak” Tidak perlu Termohon tanggap lagi, karena sudah terjawab melalui Jawaban Termohon pada angka 10 di atas.

12.

Dalil Pemohon pada poin

(D) “Putusan Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang adalah melebihi yang di tuntut” Pada angka 1, angka 2, angka 3, angka 4 dan angka 5. Adalah pandangan yang sangat normatif memahami ketentuan Pasal 178 ayat (2) dan (3) RBG/Pasal 189 ayat (2) dan (3) HIR. Sehingga menganggap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor:10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 bersifat *Ultra Petita*. Sedangkan jika merujuk kepada pasal 5 ayat (1) UU Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman, yang menyebutkan bahwa “Hakim dan hakim konstitusi wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat”. Makna mengadili menurut hukum, bukan hanya berdasarkan pada peraturan tertulis akan tetapi juga hukum yang tidak tertulis, dalam artian hakim tidak hanya “corong Undang-Undang”, dengan demikian terdapat kebebasan bagi Hakim untuk menemukan hukum (*rechtsvinding*) yang dianggap adil. Dengan kata lain, dalam rangka melakukan tugas penerapan hukum, hakim harus menemukan hukum, jika tidak menemukan dari hukum tertulis harus mencari dari hukum tidak tertulis, dari nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup di masyarakat.

Majelis Hakim yang Kami Muliakan

Bahwa dengan dasar atau alasan-alasan yang sudah diuraikan dalam jawaban Termohon ini, sesuai dengan hukum dan keadilan, patut kiranya Majelis Hakim yang memeriksa, mengadili dan memutus perkara *a quo*. Menjatuhkan putusan dengan amar sebagai berikut:

Dalam Eksepsi

Menerima dan mengabulkan Eksepsi Termohon untuk keseluruhannya;

Dalam Pokok Perkara

1. Menolak Permohonan Keberatan Pemohon untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Permohonan Keberatan Pemohon ditolak atau setidaknya tidak dapat diterima (NO);
3. menguatkan Putusan Badan Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023
4. Menghukum Pemohon membayar seluruh biaya yang timbul dalam perkara *a quo*;

Halaman 29 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Atau jika

Majelis Hakim yang memeriksa dan mengadili perkara ini berpendapat lain, mohon menjatuhkan putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

Menimbang, bahwa atas jawaban Termohon Keberatan tersebut, Pemohon Keberatan telah menanggapi dengan Replik tanggal 9 November 2023, yang bunyi selengkapnya sebagaimana terlampir dalam berkas perkara;

Menimbang, bahwa terhadap Replik Pemohon Keberatan tersebut, Termohon Keberatan telah pula mengajukan Duplik tanggal 13 November 2023, yang bunyi selengkapnya sebagaimana terlampir dalam berkas perkara;

Menimbang, bahwa untuk membuktikan dalil keberatannya, Kuasa Pemohon Keberatan dipersidangan telah menyerahkan bukti-bukti surat yang bermeterai cukup sebagai berikut:

1. Fotocopy dari asli Relaas Pemberitahuan Putusan Perkara Konsumen No. 13/P3K/V/2023 tanggal 31 Mei 2023, bukti P-1;
2. Fotocopy dari fotocopy *Screenshot* Website Resmi Aplikasi Langit Musik di Alamat Web <https://www.langitmusik.co.id/#about->, bukti P-2;
3. Fotocopy dari fotocopy *Screenshot* Website Resmi PT Nuon Digital Indonesia di Alamat Web <https://nuon.id/en/about/jagoan-nuon>, bukti P-3;
4. Fotocopy dari fotocopy Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, bukti P-4;
5. Fotocopy dari fotocopy Surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 tertanggal 13 Juni 2023, bukti P-5;
6. Fotocopy dari foto copy Tanda Terima Dokumen tertanggal 14 Juni 2023 yang Telah Ditandatangani oleh Petugas BPSK Kota Padang, bukti P-6
7. Fotocopy dari fotocopy Yurisprudensi Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. Nomor 94/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn, bukti P-3;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan tidak mengajukan saksi-saksi;

Menimbang bahwa pihak Termohon Keberatan untuk mempertahankan dalil-dalilnya mengajukan alat bukti yang bermeterai cukup sebagai berikut;

1. Fotocopy dari fotocopy riwayat mutasi keluar masuk pulsa (CDR) tahun 2011, disebut bukti surat T-1;
2. Fotocopy dari fotocopy Berita Acara Penyerahan CDR tahun 2015, disebut bukti surat T-2;
3. Fotocopy dari asli Putusan BPSK Kota Padang Nomor:10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 taggal 3 Juli 2023, disebut bukti surat T-3;

Halaman 30 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

4. Fotocopy dari asli Surat balasan dari Telkomsel Nomor: 025/SF.01/RS.75/IX/2022 tertanggal 25 November 2022, disebut bukti surat T-4;

Menimbang, bahwa Termohon Keberatan tidak mengajukan saksi-saksi;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan maupun Termohon Keberatan masing-masing telah mengajukan kesimpulannya pada tanggal 16 November 2023;

Menimbang, bahwa untuk menyingkat putusan, maka segala sesuatu yang termuat dalam berita acara persidangan, dianggap telah termuat dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari putusan ini ;

Menimbang, bahwa akhirnya para pihak menyatakan tidak ada hal-hal yang diajukan lagi dan mohon putusan;

TENTANG PERTIMBANGAN HUKUM

Dalam Eksepsi:

Menimbang, bahwa Termohon Keberatan dalam jawabannya mengajukan eksepsi Unprosesual (yang mewakili Pemohon dalam persidangan *a quo* cacat prosesuil/prosedural), karena permohonan keberatan Pemohon yang seharusnya bertindak mewakili Pemohon dalam persidangan keberatan *a quo* adalah **Prianugra Naratama, R. Editya Hernugraha, dan Dendy M. Raharja**, berdasarkan surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023 sebagaimana yang tertuang dalam surat keberatan *a quo* pada halaman 1 (satu) yang pada pokoknya menyatakan “Perkenalkan kami, Prianugra Naratama, R. Editya Hernugraha, dan Dendy M. Raharja, kesemuanya Warga Negara Indonesia, Masing-masing Para Karyawan dari PT Telekomunikasi Selular. Dalam hal ini bertindak berdasarkan Surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023, oleh karena itu sah bertindak untuk dan atas nama serta mewakili: PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR (“Telkomsel”)..... dan seterusnya”, pada fakta persidangan pertama pada hari Kamis tanggal 26 Oktober 2023 di persidangan *a quo* yang mewakili Pemohon bukanlah orang yang dimaksud dalam surat kuasa khusus Nomor: 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023 dan/atau melainkan pihak lain atas nama **Rudi Santoso** yang tidak memiliki Surat kuasa khusus untuk itu. Sehingga keberadaan Rudi Santoso dalam sidang pertama pada perkara *a quo* secara hukum tidaklah mewakili Pemohon dan/atau tidak memiliki kapasitas

Halaman 31 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



mewakili Pemohon dalam persidangan *a quo*. yang dalam hal ini tidak memenuhi syarat formil sebagaimana diatur dalam Pasal 123 ayat (1) HIR, yang pada Pokoknya berbunyi *"Jika dikehendaki, para pihak dapat didampingi atau menunjuk seorang kuasa sebagai wakilnya, untuk ini harus diberikan kuasa khusus untuk itu, kecuali jika si pemberi kuasa hadir"*. Hal mana juga ditegaskan oleh kaedah hukum **Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor: 296 K/Sip/1970** tanggal 9 Desember 1970 menyatakan *"Seseorang yang akan bertindak sebagai wakil/kuasa dari salah satu pihak dalam proses gugatan perdata di Pengadilan Negeri/Badan Peradilan, maka wakil/kuasa tersebut wajib menyerahkan Surat Kuasa yang bersifat khusus sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 123 H.I.R, bila tidak maka gugatan perdata yang diajukannya ke Pengadilan dinyatakan "tidak dapat diterima" dan sebagaimana ditegaskan Surat Edaran Mahkamah Agung No. 1 Tahun 1971 jo. Surat Edaran Mahkamah Agung No. 6 Tahun 1994.*

Menimbang, bahwa setelah Majelis Hakim mencermati surat kuasa khusus Pemohon Keberatan Nomor 161/SKK/IX/2023 tanggal 26 September 2023, yang telah didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Padang dibawah Nomor 854/pf.pdt/10/2023/PN Pdg tanggal 2 Oktober 2023, dimana Penerima Kuasa Pemohon Keberatan terdiri dari 12 (dua belas) orang dimana Rudi Santoso termasuk diantaranya dan dalam surat kuasa khusus tersebut secara jelas dan tegas memcantumkan bahwa ke-12 (kedua belas) Penerima Kuasa, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama, memiliki kewenangan untuk mewakili kepentingan Pemberi Kuasa dalam perkara aquo. Artinya, dalam menandatangani setiap dokumen persidangan perkara aquo tidak diperlukan untuk mencantumkan keseluruhan tanda tangan Penerima Kuasa;

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut Majelis Hakim berpendapat bahwa eksepsi Termohon tidak beralasan hukum oleh karena itu Eksepsi Termohon harus ditolak;

Menimbang, bahwa oleh karena Eksepsi Termohon Keberatan ditolak, maka dilanjutkan dengan pemeriksaan pokok perkara;

Dalam Pokok Perkara:

Menimbang, bahwa maksud dan tujuan Permohonan keberatan dari Pemohon yang pada pokoknya adalah Pemohon Keberatan adalah salah satu Perusahaan yang bergerak di bidang jasa Telekomunikasi dan merupakan salah satu Provider GSM dengan beberapa produk layanan Kartu antara lain Telkomsel Halo dan Telkomsel PraBayar, halmana selain digunakan untuk komunikasi suara, SMS dan internet. Produk layanan Telkomsel Halo dan



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Telkomsel PraBayar dapat digunakan sebagai media pembelian layanan Telkomsel maupun pihak ketiga (penyedia layanan diluar Telkomsel) baik secara parsial ataupun secara langganan (*subscription*) dengan cara memotong pulsa pada Telkomsel Prabayar atau tagihan pada kartu Telkomsel Halo;

Bahwa Termohon Keberatan adalah salah satu konsumen Telkomsel pengguna Kartu PraBayar dengan nomor 081374449000 yang mana setiap penggunaannya akan memotong pulsa pelanggan, baik digunakan untuk melakukan komunikasi suara, sms, penggunaan internet maupun untuk pembelian layanan yang dijual oleh pihak ketiga seperti berlangganan layanan musik, membeli paket games dan lain sebagainya;

Bahwa mengenai permasalahan antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan di BPSK Kota Padang adalah Termohon Keberatan selaku pengguna Produk Layanan kartu Telkomsel PraBayar mengklaim bahwa terdapat pemotongan pulsa secara sepihak oleh aplikasi Langit Musik sejak tanggal 8 November 2022 sampai dengan tanggal 8 Desember 2022 senilai Rp.4.400,00 (empat ribu empat ratus rupiah) per 3 (tiga) hari, yang mana Termohon menyebutkan bahwa sebelumnya telah melakukan pengajuan pemberhentian layanan kepada aplikasi Langit Musik melalui *WhatsApp* dan email Langit Musik namun Termohon mengklaim layanan tersebut masih aktif dan masih memotong Pulsa Termohon. Atas permasalahan tersebut selanjutnya Termohon Keberatan dan meminta agar Pemohon membayar ganti rugi sejumlah Rp.100.000,00 (seratu ribu rupiah), meminta *Call Data Record* (CDR) dan meminta Pemohon untuk membuat surat permintaan maaf atas permasalahan tersebut;

Bahwa atas permasalahan tersebut sebelumnya pada tanggal 17 November 2022 dan Termohon mendatangi GraPARI Padang (Kantor layanan), yang meminta CDR Termohon 3 (tiga) bulan terakhir dikarenakan Termohon merasa ada pemotongan Pulsa yang tidak wajar. Setelah dilakukan pengecekan oleh Pemohon ditemukan adanya *history* pembelian langsung layanan aplikasi di *playstore* (Langit Musik) dan Pemohon telah menginformasikan Termohon atas hal tersebut namun Termohon tetap tidak terima, selanjutnya pada tanggal 21 November 2022, Termohon kembali mendatangi GraPari Padang untuk meminta hal yang sama yaitu CDR yang mana ditindak lanjuti oleh Pemohon Keberatan dengan menyiapkan formulir layanan pelanggan (FLP) untuk diisi Termohon sebagai administrasi penanganan keluhan pelanggan sekaligus menunjukkan bahwa Termohon telah mengunjungi GraPari dan menyampaikan keluhan serta permintaan terkait. Namun entah kenapa Termohon tidak bersedia

Halaman 33 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

untuk dibuatkan dokumen tersebut dan meninggalkan GraPari, selanjutnya pada tanggal 6 Desember 2022, Termohon kembali mendatangi GraPari Padang untuk mengajukan keluhan dan permintaan yang sama, yaitu keluhan tentang potongan pulsa dan permintaan CDR. Termohon menginformasikan bahwa telah mengajukan pemberhentian layanan Langit Musik melalui *WhatsApp* Langit Musik dan email Langit Musik namun layanan tersebut masih belum berhenti dan tetap memotong pulsa Termohon. Kemudian petugas GraPari padang membantu pemberhentian layanan Langit Musik melalui sistem Pemohon;

Bahwa pada faktanya layanan dan operasional seperti *WhatsApp* dan email layanan yang berkaitan dengan produk Langit Musik adalah milik PT Nuon Digital Indonesi (Nuon), bukan milik pemohon. Sehingga keluhan Termohon sebelumnya terkait dengan tidak bisa berhentinya layanan meskipun telah mengajukan pemberhentian melalui *WhatsApp* dan email Langit Musik adalah kewenangan Nuon, bukan Pemohon, pada dasarnya Pemohon selalu memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Hal ini digambarkan dengan membantu Termohon untuk menghentikan layanan Langit Musik melalui sistem Pemohon. Hal ini dengan mempertimbangkan juga bahwa Langit Musik bukanlah layanan yang dimiliki ataupun dikelola oleh Pemohon, sebagaimana terdokumentasi pada Formulir Laporan Pelanggan tertanggal 6 Desember 2023;

Bahwa pengurangan kuota internet dan pembebanan biaya tersebut merugikan Termohon Keberatan maka kemudian Termohon Keberatan mengajukan ke lembaga BPSK dan dari hasil pemeriksaan tersebut BPSK telah mengeluarkan putusan Nomor 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, terhadap Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, yang dibacakan pada tanggal 31 Agustus 2023, Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/V/2023 tersebut, yang isi putusannya merugikan Pemohon Keberatan, sebagai berikut:

1. Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan terkait dengan batas waktu penyelesaian sengketa konsumen di BPSK;
2. Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang telah melakukan kesalahan penerapan hukum dan telah melanggar hukum dalam putusannya dengan memberikan sanksi kepada pemohon untuk membayar biaya kerugian materi yang dialami oleh termohon karena

Halaman 34 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



berkurangnya pulsa sebesar Rp.44.000,00 (empat puluh empat ribu rupiah) atas penggunaan layanan/produk yang bukan dikelola oleh pemohon;

3. Adanya kekurangcermatan dan kekhilafan yang nyata dari Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dalam menggali fakta-fakta yuridis terkait dengan pemilik dan/atau pengelola aplikasi langit musik yang sesungguhnya dapat diketemukan dari bukti dan keterangan yang diajukan oleh para pihak;

4. Putusan Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Adalah Melebihi Apa Yang Dituntut;

Menimbang, bahwa terhadap formalitas pengajuan keberatan terhadap Putusan BPSK, Permohonan keberatan telah diajukan oleh Pemohon Keberatan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak Pemohon Keberatan menerima pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, oleh karenanya secara formal permohonan keberatan tersebut dapat diterima ;

Menimbang, bahwa keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didasarkan atas alasan-alasan sebagai berikut :

1. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah dijatuhkan putusan diakui palsu atau dinyatakan palsu;
2. Setelah putusan arbitrase BPSK diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan, atau;
3. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan untuk membuktikan dalil keberatannya telah mengajukan bukti surat P.1 s.d. P.7 dan tidak mengajukan saksi maupun ahli;

Menimbang, bahwa Termohon Keberatan untuk menguatkan dalil sangkalannya telah mengajukan surat bukti T-1 dan T-4 serta tidak mengajukan saksi maupun ahli;

Menimbang, bahwa selanjutnya Majelis Hakim akan mempertimbangkan berdasarkan surat bukti baik dari Pemohon maupun Termohon;

Menimbang, bahwa selanjutnya apakah Putusan Nomor:10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023, sebagaimana surat bukti T-2 yang diajukan keberatan oleh Pemohon keberatan tersebut didasarkan pada salah satu dari ketiga alasan yang dapat membatalkan arbitrase BPSK;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Menimbang, bahwa dari bukti P.1 tentang relas pemberitahuan Putusan Perkara Konsumen Nomor 13/P3K/2023 tanggal 31 Mei 2023 dan surat bukti T.3 berupa putusan Majelis BPSK Padang Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 23 Juli 2023, setelah Majelis Hakim meneliti surat bukti tersebut, bahwa dalam pertimbangan-pertimbangan putusan tersebut sebagaimana surat bukti T-3 tidak disebutkan bukti-bukti dan atau saksi-saksi baik yang diajukan oleh Pemohon Keberatan maupun Termohon Keberatan yang menjadi dasar pembuktian untuk pertimbangan hukum putusan tersebut, sehingga menjadi kesulitan untuk dapat mengetahui ataupun membandingkan alat bukti yang ada, apakah ada dokumen yang palsu atau disembunyikan oleh salah satu pihak, oleh sebab itu dalam pemeriksaan perkara keberatan ini Majelis akan fokus kepada alat-alat bukti dari para pihak yang diajukan dalam perkara keberatan ini;

Menimbang, bahwa dari bukti yang diajukan oleh Pemohon Keberatan, yakni bukti P.2 yaitu screenshot website resmi aplikasi langit music di alamat Web <http://www.langitmusik.co.id/#about>, Website tersebut membuktikan adanya pihak yang memiliki dan melakukan pengelolaan terhadap aplikasi Langit Musik adalah PT. Nuon Digital Indonesia dan surat bukti P-3 yaitu screenshot website PT. Nuon Digital Indonesia dan nomor handphone 081374449000 berlangganan aplikasi langit music;

Menimbang, bahwa sebagaimana surat bukti P-5 yaitu surat nomor 036/HK.01/LG-33/VI/2023 tanggal 13 Juni 2023 dan telah di terima oleh BPSK tanggal 14 Juni 2023 sebagaimana surat bukti P-6 yaitu tentang produk yang dipermasalahkan oleh Termohon bukan produk milik Pemohon, surat bukti tersebut tidak dipertimbangkan dalam Putusan BPSK;

Menimbang, bahwa bukti T.1, berupa copy CDR tahun 2011 dan surat bukti T-2 yaitu berita acara penyerahan CDR tahun 2015 yang merupakan riwayat mutasi keluar masuk pulsa/call dial record ditahun 2015. Bukti tersebut tidak jelas tanggal peristiwa yang diadakan, hal ini tidak terkait dengan perkara keberatan ini yang mana didasarkan pada pengaduan penggunaan pulsa periode 1 Desember 2022 sampai dengan Maret 2023, Sehingga surat bukti tersebut tidak ada hubungannya dengan perkara keberatan ini;

Menimbang, bahwa meskipun adanya keterlibatan pihak ketiga selain Pemohon jelas tertuang dalam Laporan Pengaduan yang dibuat oleh Termohon sebagaimana diuraikan diatas, fakta tersebut sama sekali tidak muncul dalam pertimbangan Majelis Arbitrase BPSK Kota Padang. Dalam bagian pertimbangan hukum halaman 3 alinea kelima, Majelis Arbitrase BPSK Kota

Halaman 36 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Padang secara serta merta langsung menyatakan bahwa Pemohon telah melakukan pelanggaran ketentuan Undang-Undang, khususnya Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Menimbang, bahwa dari uraian pertimbangan hukum tersebut di atas, dihubungkan dengan berkas perkara dan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Majelis Hakim berpendapat bahwa Putusan BPSK tersebut diambil dengan tidak mempertimbangkan surat bukti P-5 yaitu Surat No. 036/HK.01/LG-33/VI/2023 tertanggal 13 Juni 2023 oleh karena itu merupakan kekeliruan yang nyata, hal tersebut dapat dikategorikan adanya tipu muslihat yang dilakukan oleh pihak Termohon Keberatan;

Menimbang, bahwa oleh karena salah satu alasan Pemohon Keberatan telah dapat dibuktikan oleh Pemohon Keberatan, maka alasan permohonan keberatan selebihnya tidak perlu dipertimbangkan lagi;

Menimbang, bahwa dari uraian pertimbangan hukum tersebut di atas, Pemohon Keberatan telah dapat membuktikan salah satu alasan permohonan keberatannya, oleh karena itu maka permohonan Pemohon Keberatan beralasan hukum untuk dikabulkan, dan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023 tersebut harus dibatalkan;

Menimbang, bahwa, berdasarkan pertimbangan tersebut diatas petitum angka 2 beralasan hukum untuk dikabulkan;

Menimbang, bahwa oleh karena permohonan keberatan Pemohon Keberatan dikabulkan dan Termohon Keberatan berada di pihak yang kalah maka Termohon Keberatan harus dihukum untuk membayar biaya perkara;

Memperhatikan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2006 serta Peraturan Perundang-undangan lain yang bersangkutan;

MENGADILI:

DALAM EKSEPSI

- Menolak Eksepsi Termohon

DALAM POKOK PERKARA

1. Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan seluruhnya;
2. Membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 10/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023;

Halaman 37 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

3. Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang sampai hari ini ditetapkan sejumlah Rp516.000,00 (lima ratus enam belas ribu rupiah);

Demikian diputuskan dalam sidang permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Padang, pada hari Senin. tanggal 27 Nopember 2023, oleh kami, H. Bakri, S.H., M.Hum., sebagai Hakim Ketua, Anton Rizal Setiawan, S.H., M.H. dan Said Hamrizal Zulfi, S.H. masing-masing sebagai Hakim Anggota, yang ditunjuk berdasarkan Surat Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Padang Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg tanggal 5 Oktober 2023, putusan tersebut pada hari itu juga diucapkan dalam persidangan terbuka untuk umum oleh Hakim Ketua dengan dihadiri oleh para Hakim Anggota tersebut, Rajul Afkar, S.H., M.H., Panitera Pengganti dan Kuasa

Pemohon Keberatan serta Kuasa Termohon Keberatan.

Hakim-Hakim Anggota,

Hakim Ketua,

Anton Rizal Setiawan, S.H., M.H.

H. Bakri, S.H., M.Hum.

Said Hamrizal Zulfi, S.H.

Panitera Pengganti,

Rajul Afkar, S.H., M.H.

Perincian biaya :

1. Pendaftaran	:	Rp 30.000,00
2.....A	:	
TK	:	Rp 70.000,00
3.....P :		Rp376.000,00

Halaman 38 dari 39 Putusan Perdata Gugatan Nomor 208/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia
putusan.mahkamahagung.go.id

anggihan	:	
4.....P	:	Rp 20.000,00
NBP	:	
5.....M	:	Rp 10.000,00
aterait	:	
6. Redaksi	:	Rp 10.000,00
Jumlah	:	<u>Rp 516.000,00</u>
(lima ratus enam belas ribu rupiah)		