

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA SIM CARD TERHADAP
PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI OLEH PROVIDER
TELEKOMUNIKASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



UNIVERSITAS IBA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

Tria Andini Margareta

21.10.0012

Fakultas Hukum

Universitas IBA

Palembang

2025



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tria Andini Margareta
NPM : 21.10.0012
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi & Bisnis
Judul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA SIM
CARD TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA
PRIBADI OLEH PROVIDER TELEKOMUNIKASI
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

PALEMBANG, 23 JUNI 2025

MENYETUJUI,

PEMBIMBING I

H. Yudi Fahrian, S.H.,M.Hum

PEMBIMBING II

Jhoni Hasyim, S.H.,M.H

MENGETAHUI,

DEKAN FAKULTAS HUKUM

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG

H. Yudi Fahrian, S.H.,M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tria Andini Margareta
NPM : 21.10.0012
Program Studi : Hukum Ekonomi & Bisnis
Fakultas : Hukum
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 4 Maret 2002

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli ataupun tanpa izin pemilik karya
4. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui perjanjian ilmiah ini.

Palembang, 23 Juni 2025



Tria Andini Margareta

21.10.0012

MOTTO

“Aku tak pernah menyesali diamku, tapi aku berkali-kali menyesali bicaraku”

(Umar bin Khattab)

“Kerja keras ada di balik mimpi yang besar. Iringi kerja keras itu dengan untaian doa pada sang pencipta karena tidak ada satu pun dapat terjadi kecuali atas kehendak dan ridha-nya”

Kupersembahkan Skripsi Untuk

- + Allah SWT yang telah memberi nikmat dan pertolongan tiada hentinya dalam setiap doa yang ku ucapkan**
- + Kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan motivasi dalam hidupku**
- + Kepada kakak dan adikku yang aku sayang**
- + Keluarga tercintaku yang memberi semangat untukku**
- + Dekan Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang**
- + Dosen Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang**
- + Teman-Teman Seperjuanganku**
- + Almamaterku**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Perlindungan konsumen pengguna SIM Card terhadap penyalahgunaan data pribadi oleh provider telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”**. Perkembangan teknologi komunikasi melalui kartu SIM mempermudah komunikasi, namun menimbulkan tantangan terkait perlindungan data pribadi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi mewajibkan provider untuk menjaga kerahasiaan data dan bertanggung jawab atas kerugian akibat penyalahgunaan data. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenai sanksi pidana atau denda. Kominfo mencatat 124 kasus pelanggaran data pribadi dalam periode 2019–2024, diantaranya merupakan kebocoran data. Jumlah kasus meningkat dari 3 kasus pada 2019 menjadi 40 kasus pada 2024. Hal ini menunjukkan rendahnya kesadaran provider terhadap kewajiban perlindungan data dan kelalaian yang merugikan konsumen. Permasalahan dalam skripsi ini ialah bagaimana praktik penyalahgunaan pengguna SIM Card yang di daur ulang oleh provider telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna SIM Card yang disalahgunakan data pribadinya oleh provider telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa praktik daur ulang SIM Card yang dilakukan oleh provider menimbulkan berbagai permasalahan terkait keamanan dan privasi data pribadi konsumen. Meski diatur dalam Undang-Undang Kominfo Nomor 5 Tahun 2021, namun penerapannya masih kurang transparan dan tidak memberikan jaminan perlindungan data yang memadai. Kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen pengguna SIM Card yang dilakukan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi merupakan pelanggaran serius yang memerlukan tindakan tegas dan terukur. Konsumen mempunyai perlindungan hukum yang kuat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Konsumen berhak atas keamanan dan privasi, serta dapat meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian akibat kebocoran data pribadi. Provider wajib menyediakan mekanisme pelaporan yang mudah diakses, transparan dan responsif bagi konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi. Lembaga perlindungan konsumen perlu berperan aktif dalam memberikan edukasi dan bantuan hukum kepada konsumen yang menjadi korban penyalahgunaan data. Aparat penegak hukum perlu menindak tegas penyelenggara jasa telekomunikasi yang terbukti melanggar hukum dan merugikan konsumen. Sanksi yang diberikan harus efektif dan memberikan efek jera, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Pengguna SIM Card, Penyalahgunaan Data Pribadi, Provider Telekomunikasi

ABSTRACT

This thesis is entitled "Protection of SIM Card users against misuse of personal data by telecommunications providers based on Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection" The development of communication technology through SIM cards makes communication easier, but raises challenges related to the protection of personal data. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunications require providers to maintain data confidentiality and be responsible for losses due to data misuse. Violation of these provisions can be subject to criminal sanctions or fines. Kominfo recorded 124 cases of personal data breaches in the 2019-2024 period, including data leaks. The number of cases increased from 3 cases in 2019 to 40 cases in 2024. This shows the low awareness of providers regarding data protection obligations and negligence that is detrimental to consumers. The problem in this thesis is how the practice of misuse of SIM Card users recycled by telecommunications providers based on Law Number 8 of 1999. How is the legal protection for consumers who use SIM Cards whose personal data is misused by telecommunications providers based on Law Number 8 of 1999. This study uses a normative legal research type with a statutory approach and a conceptual approach. The results of this discussion indicate that the practice of recycling SIM Cards carried out by providers raises various problems related to the security and privacy of consumers' personal data. Although regulated in Law Number 5 of 2021 on the Ministry of Communication and Information, its implementation is still less transparent and does not provide adequate data protection guarantees. Cases of misuse of personal data of consumers using SIM Cards carried out by telecommunications service providers are serious violations that require firm and measured action. Consumers have strong legal protection based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and the Civil Code (KUHPperdata). Consumers have the right to security and privacy, and can hold business actors accountable for losses due to personal data leaks. Providers are required to provide an easily accessible, transparent and responsive reporting mechanism for consumers who experience misuse of personal data. Consumer protection institutions need to play an active role in providing education and legal assistance to consumers who are victims of data misuse. Law enforcement officers need to take firm action against telecommunications service providers who are proven to have violated the law and harmed consumers. The sanctions given must be effective and provide a deterrent effect, both administrative sanctions and criminal sanctions.

Keywords: Consumer Protection, SIM Card Users, Misuse of Personal Data, Telecommunications Providers

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bismillahirramanirrahim, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sang maha segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA SIM CARD TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI OLEH PROVIDER TELEKOMUNIKASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang, penulisan skripsi ini tidak lepas bimbingan dan pengarahan dari dosen pembimbing serta bantuan dari berbagai pihak yang semuanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Melalui studi kepustakaan yang penulis temukan dan penulis rangkum, skripsi ini diharapkan dapat membantu para pembaca memahami atau bisa juga menjadikannya sebagai referensi tentang bagaimana perlindungan konsumen pengguna SIM Card terhadap penyalahgunaan data pribadi oleh provider telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Meskipun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum bisa dikatakan “sempurna”. Maka dari itu, penulis membutuhkan kritik dan saran dari para pembaca supaya kedepannya penulis bisa menghasilkan tulisan yang lebih baik lagi.

Demikian kata pengantar dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi gerbang awal dalam mempelajari dan mengembangkan ilmu berkenaan dengan hukum dan mampu menghantarkan kita menuju yang akan dicapai dengan penuh pengharapan tanpa kekurangan sesuatu apapun. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya teristimewa kepada:

1. Ibu Dr. Lily Rahmawati Harahap SE.,MM Selaku Rektor Universitas IBA Palembang
2. Ibu Erniwati S.H.,M.Hum Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang
3. Ibu HJ. Suryani Yusi S.H.,M.Hum Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang
4. Ibu HJ. Sakinah Agustina S.H.,M.Hum Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang
5. Bapak Benny Murdani S.H.,M.H Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang
6. Ibu Meirina Dewi Pratiwi S.HI.,M.H Selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang
7. Bapak H. Yudi Fahrian S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing I yang dalam sehariannya meluangkan waktu dan memberikan petunjuk kepada saya terhadap materi skripsi ini, beliau tidak kenal henti mengarahkan, meneliti, dan mengasuh dengan penuh kesabaran, serta motivasi agar saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Bapak Jhoni Hasyim S.H.,M.H selaku dosen pembimbing II yang tak kenal lelah membimbing, menuntun, dan senantiasa memberikan arahan agar skripsi ini mampu dibuat sebagaimana mestinya.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff Admin Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah banyak memberi ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya pribadi khususnya.
10. Kedua orang tua penulis tercinta Ayah Arsad dan Mama Temuk, untuk beliau berdua lah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang, nasehat, perhatian yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis yang begitu tulus walaupun dalam keadaan lelah. Tidak ada kata yang mampu mengungkapkan terima kasih saya untuk semua yang telah kalian berikan. Kalian adalah inspirasi bagi saya untuk dapat menjadi lebih baik dalam kehidupan. Semuanya menjadi lebih indah saat bersamamu. Semoga Allah memberikan kalian kesehatan, kebahagiaan serta menjadikan saya anak Sholehah, berguna, dan dapat membahagiakan kalian di dunia dan akhirat. Aamiin
11. Buat saudara-saudaraku kak Imam, kak Rafli, dan adek Fahrezi terima kasih yang selama ini menjadi teman pelindung dan pendukung penulis dari kecil hingga sekarang
12. Sahabat-sahabat terbaik penulis yang selalu mensupport penulis, terima kasih kepada Marleni, Octamalliana Salsabila, Ayu Permata Sari yang sudah menjadi sahabat terbaik penulis selama duduk dibangku kuliah

13. Teman-teman dari organisasi, guru dan ustadzah di majelis terima kasih atas doa-doanya
14. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang
15. Dan semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Atas kesalahan dan kekurangan dalam menulis skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Palembang, 23 Juni 2025

Tria Andini Margareta

Npm 21.10.0012

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
D. Ruang Lingkup.....	12
E. Metode Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	18
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha.....	23
C. Tinjauan Tentang Data Pribadi.....	31
D. Tinjauan Tentang SIM Card.....	37

BAB III PEMBAHASAN

A. Praktik Penyalahgunaan Pengguna SIM Card Yang Di Daur Ulang Oleh Provider Telekomunikasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	
---	--

.....	41
B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna SIM Card Yang Disalahgunakan Data Pribadinya Oleh Provider Telekomunikasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	51
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, manusia berusaha melakukan revolusi menuju modernisasi. Salah satu cara berkomunikasi yang praktis dan mudah adalah perkembangan teknologi telah merambah dunia komunikasi, sehingga cara mengakses komunikasi pun mengalami perubahan yang drastis dan signifikan. Khususnya, abad ke-20 menyaksikan perkembangan yang luar biasa dalam bidang telekomunikasi. Bagian penting dari telepon seluler adalah kartu yang disebut kartu SIM (Subscriber Identification Module).

SIM Card (kartu SIM) adalah komponen utama yang menghubungkan jaringan telekomunikasi dengan perangkat komunikasi tanpa menggunakan kabel atau perangkat serat optik lainnya yang disinkronkan menurut jaringan dan tempat/wilayah menjadi sebuah kode berupa angka atau yang kita kenal sekarang ini adalah nomor handphone. Namun di balik kecanggihan sistem telekomunikasi yang menggunakan kartu SIM, muncul berbagai permasalahan yaitu rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

SIM Card dapat dianggap sebagai data pengenalan pribadi. Fungsi kartu ini adalah untuk menyimpan data pelanggan telepon seluler GSM (SIM CARD) dan CDMA (R-UIM CARD) dan diproduksi dalam bentuk Integrated Circuit (IC). Data pelanggan yang disimpan meliputi identitas, lokasi, data otoritas jaringan, kunci keamanan pribadi, daftar kontak pengguna. Karena sifat kartu SIM ini yang dapat

dilepas, selama ponsel tidak terkunci pada satu operator seluler, data dapat ditransfer dari satu ponsel ke ponsel lainnya.

SIM Card memudahkan pengguna ponsel untuk beralih ke ponsel baru hanya dengan mengeluarkan kartu SIM dari ponsel lama dan memasukkannya ke ponsel baru. SIM Card menyimpan informasi identitas pribadi, nomor ponsel, buku telepon, pesan teks dan data lainnya. Dengan SIM Card resmi yang dikeluarkan oleh penyedia layanan telekomunikasi, pengguna diautentikasi untuk masuk ke jaringan penyedia mulai dari yang paling dasar yaitu mendapatkan sinyal dari BTS terdekat hingga dapat terhubung ke jaringan internet. Pasalnya, kartu SIM dapat mengidentifikasi perangkat seluler dengan menyimpan informasi yang diperlukan. Untuk mendengarkan panggilan diperlukan enkripsi suara. Jadi dengan menggunakan metode enkripsi ini identitas pelanggan bisa dihubungkan ke kartu SIM, tidak hanya ke ponsel tertentu. Hal ini memungkinkan untuk bertukar kartu SIM antara telepon GSM yang berbeda. Fungsi kartu SIM ada beberapa, yaitu selain di atas juga berfungsi sebagai penyimpan pesan SMS sebanyak 50 pesan teks SMS dan kontak pengguna yang mampu menyimpan hingga 250 nama. Namun, untuk setiap kontak, kartu SIM tidak dapat menyimpan banyak nomor atau informasi lain yang lebih kompleks. Kontak dipecah menjadi beberapa bagian karena setiap entri kontak memiliki informasi kontak dan nomor.¹

Provider adalah pihak yang melakukan kegiatan menyediakan dan/atau menyelenggarakan layanan telekomunikasi. Sementara itu, layanan telekomunikasi

¹ Eka Mala Sari Rochman, "Peramalan Jumlah Kerusakan Sim Card". Jurnal Ilmiah, Vol. 12, No. 1, Juli 2018, hlm. 20-26

adalah layanan yang menggunakan jaringan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi.²

Pada pasal 42 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (UU 36/1999) menyatakan bahwa:

“penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan/atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya”

Kementerian Komunikasi dan Informatika menangani 124 kasus dugaan pelanggaran perlindungan data pribadi sepanjang tahun 2019 hingga 2024. Sebanyak 111 kasus tergolong kasus kebocoran data pribadi.

Setiap kasus kebocoran bisa melibatkan hingga ratusan juta data pribadi warga. Mayoritas kasus kebocoran data yang ditangani melibatkan pengumpulan data pribadi yang tidak terenkripsi. Kasus ini antara lain dialami oleh penyelenggara sistem elektronik publik (PSE).

Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika, jumlah kasus dugaan pelanggaran perlindungan data pribadi yang ditangani cenderung meningkat. Pada tahun 2019 terdapat tiga kasus, selanjutnya pada tahun 2020 kasus kebocoran data pribadi meningkat menjadi 21 kasus, tahun 2021 menurun menjadi 20 kasus, tahun 2022 meningkat lagi menjadi 35 kasus, tahun 2023 kasus yang terjadi sama dengan tahun 2022 yaitu 35 kasus, dan pada tahun 2024 meningkat menjadi 40 kasus.

² Yana, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Nomor Telepon Seluler Daur Ulang*”, Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2021, hlm. 3-4

Sedangkan pada Januari – 14 Mei 2024 terdapat lima kasus dugaan pelanggaran perlindungan data pribadi. Dengan demikian, total kasus dugaan pelanggaran perlindungan data pribadi sejak tahun 2019 hingga 14 Mei 2024 mencapai 124 kasus.³

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya mereka untuk memenuhi keinginan mereka dari hal-hal yang merugikan mereka secara kolektif disebut sebagai perlindungan konsumen. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, upaya dilakukan untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi konsumen.

Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau dikelola oleh pelaku usaha”

Ketika mencermati rumusan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka operator sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan data pribadi nomor SIM Card.⁴ Dalam konteks hukum dan bisnis di Indonesia, operator dapat dianggap sebagai pelaku usaha tergantung peran yang dijalankannya.

Sebagai pengguna barang dan jasa, konsumen mempunyai sejumlah hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 UUPK terdapat 9 (sembilan) hak

³ <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2024/06/03/111-kasus-kebocoran-data-pribadi-ditangani-kemenkominfo-pada-2019-14-mei-2024>, di akses pada tanggal 11/07/2024 pukul 21.46 wib

⁴ Zulham, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Kencana Prenamedia, Jakarta, 2013, hlm. 21

konsumen, yaitu 8 (delapan) diantaranya merupakan hak yang diatur secara tegas dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Namun secara umum terdapat 4 hak dasar yang berkaitan dengan konsumen, khususnya:

1. Hak untuk merasa aman, tenang, dan terlindungi saat menggunakan produk dan/atau layanan
2. Kebebasan untuk memilih produk dan/atau layanan serta memperolehnya sesuai dengan ketentuan dan jaminan yang diberikan, serta nilai tukar
3. Hak untuk memperoleh informasi yang akurat, mudah dipahami, dan benar tentang ketentuan dan jaminan produk dan/atau layanan
4. Hak untuk menyampaikan kekhawatiran atau keluhan tentang produk dan/atau layanan yang digunakan

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi sebelum memperoleh hak tersebut, sebagaimana diatur dalam pasal 5 UUPK, antara lain sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti informasi petunjuk dan tata cara penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keselamatan dan keamanan
2. Bersikap tulus saat bertransaksi untuk membeli produk dan/atau layanan
3. Gunakan kurs yang disepakati untuk melakukan pembayaran
4. Patuhi prosedur penyelesaian hukum yang tepat.⁵

Perlindungan hukum terkait erat dengan perlindungan konsumen. Pada dasarnya teori perlindungan hukum tidak memandang gender. Indonesia sebagai

⁵ Ibid, hlm. 50-52

negara hukum berdasarkan pancasila harus memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya, oleh karena itu melindungi hak asasi manusia berupa makhluk sosial di negara konsumen yang menjunjung tinggi kekeluargaan guna mencapai kesejahteraan bersama.

Perlindungan hukum merupakan pembelaan terhadap kesewenang-wenangan kehormatan dan martabat serta penghormatan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Philipus M. Hadjon, ada 2 macam perlindungan hukum, yaitu:

1. Sarana Perlindungan Hukum preventif

Dalam perlindungan hukum preventif, subjek hukum diberikan kesempatan untuk menyuarakan keprihatinan atau ide sebelum keputusan pemerintah mengambil bentuk definitif. Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya konflik. Karena mendorong pemerintah untuk berhati-hati ketika membuat keputusan yang bersifat diskresioner, perlindungan hukum preventif sangat penting bagi kegiatan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Tidak ada undang-undang khusus yang berkaitan dengan perlindungan hukum preventif di Indonesia.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Tujuan perlindungan hukum represif adalah untuk menyelesaikan konflik. Perlindungan hukum represif mencakup cara peradilan tata usaha dan peradilan umum di Indonesia dalam melindungi perlindungan hukum. Menurut sejarah barat, munculnya konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia ditujukan untuk memaksakan kewajiban kepada masyarakat dan

pemerintah, oleh karena itu asas perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berlandaskan dan bersumber dari gagasan ini.

Konstruksi hukum ini erat kaitannya dengan budaya hukum dalam rangka perlindungan data pribadi. Dengan kemajuan teknologi informasi dan transaksi digital, data pribadi pengguna SIM Card semakin rentan disalahgunakan. Hal ini menyoroti pentingnya elemen konstruksi hukum yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi. Data pribadi yang diretas atau dikirimkan secara melawan hukum, atau dengan maksud melawan hukum kepada pihak yang berwenang, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kasus yang sering terjadi mencakup kebocoran data, pencurian identitas, dan penggunaan data tanpa izin.

Terdapat kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna SIM Card yang dialami korban. Saat korban berada di Australia. Kemudian korban langsung mendatangi gerai indosat di kawasan Bintara untuk mencari tahu penyebab nomor ponselnya tidak bisa diakses. Dari indosat, korban akhirnya mengetahui ada yang mengambil alih nomor ponselnya dengan mengaku sebagai korban. Korban masih menggunakan nomor tersebut untuk Mobile Banking dan Email. Pelaku tersebut kemudian membobol rekening Bank korban dan menguras saldo di dalamnya sehingga korban mengalami kerugian sebesar 300 juta.⁶

Pasal 19 sampai dengan 28 Bab VI Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang ganti rugi. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban mengganti kerugian

⁶ <https://megapolitan.kompas.com/read/2020/11/03/08261211/kilas-balik-pembobolan-rekening-ilham-bintang-gunakan-nomor-ponsel-hingga>, di akses pada tanggal 16/11/2024 pukul 21.17 wib

konsumen yang timbul akibat pemakaian barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dipertukarkan.

Dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan pelaku usaha mengganti kerugian yang dialami konsumen dengan cara

“pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Sedangkan dalam Pasal 1365 KUHPerdara mengatur tentang ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum yang berbunyi:

“setiap perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan orang lain, pelaku usaha harus mengganti kerugian tersebut”.

Prinsip tanggung jawab adalah topik yang sangat penting dalam penyelidikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika hak-hak konsumen dilanggar, analisis yang cermat harus dibuat tentang siapa yang bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab dapat didelegasikan kepada pihak-pihak yang terlibat.

Asas tanggung jawab yang berdasarkan unsur kelalaian (*negligence*) merupakan asas tanggung jawab yang subjektif, khususnya kewajiban yang ditetapkan oleh tindakan pelaku usaha.

Menurut pandangan ini, hak konsumen untuk menuntut pelaku usaha atas kerugian sebagian didasarkan pada kelalaian pelaku usaha yang menyebabkan pelanggan menderita kerugian. Jika keadaan berikut terpenuhi, kelalaian ini dapat menjadi dasar gugatan:

1. Tindakan yang mengakibatkan kerugian dan tidak mengikuti kehati-hatian standar

2. Perlu dibuktikan bahwa tergugat gagal menegakkan kewajiban kehati-hatiannya kepada penggugat
3. Tindakan tersebut merupakan kontributor langsung terhadap kerugian yang ditimbulkan

Suatu tindakan yang menyimpang dari standar yang ditetapkan oleh hukum untuk melindungi anggota masyarakat dari bahaya yang tidak masuk akal disebut sebagai kelalaian. Ini mengacu pada tindakan kecerobohan.

Apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi atau menolak tuntutan ganti rugi, maka konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha tersebut ke badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

BPSK adalah agen yang telah diminta untuk menangani dan menyelesaikan perselisihan antara aktor ekonomi dan konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam UUPK, dibentuk oleh pemerintah, tetapi bukan bagian dari agen otoritas peradilan. Konsep mendasar mendirikan lembaga BPSK adalah untuk mengatasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Resolusi terhadap perselisihan konsumen dalam perselisihan konsumen pada dasarnya ditegakkan oleh pemilihan konsumen dan pelaku usaha, apakah mereka harus diselesaikan atau tidak dengan pengurangan, mediasi atau arbitrase.

Keputusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai akibat dari penyelesaian perselisihan konsumen melalui jalur non-litigasi seperti mediasi atau arbitrase adalah final dan mengikat. Seperti dalam Pasal 54 ayat (3) dari UUPK, ia menyatakan ketentuan final dan mengikat bahwa “keputusan pada majelis BPSK adalah final dan mengikat“. Solusi untuk perselisihan ini dimaksud dengan

kesimpulan akhir dan berakhir. Meskipun kata-kata itu berarti mengikat, paksaan, dan dilakukan oleh partai untuk melakukan ini.⁷

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi sebuah penelitian berbentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA SIM CARD TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI OLEH PROVIDER TELEKOMUNIKASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**

⁷ Arif Rahman, “*Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK*”, Jurnal Ilmiah Hukum, 2018, hlm. 21-42

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis mengajukan permasalahan yang disajikan dalam rumusan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik penyalahgunaan pengguna SIM Card yang di daur ulang oleh provider telekomunikasi berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna SIM card yang disalahgunakan data pribadinya oleh provider telekomunikasi berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan secara seksama, dengan harapan hasilnya nanti akan mencapai tujuan yang diharapkan, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik penyalahgunaan pengguna SIM Card yang di daur ulang oleh provider telekomunikasi berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna SIM Card yang disalahgunakan data pribadinya oleh provider telekomunikasi berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999

Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan pemikiran dibidang hukum bisnis terutama berkaitan dengan tindak pidana pencurian data pribadi melalui SIM Card
- b. Menambah bahan bacaan yang sudah ada maupun belum ada berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna SIM Card yang disalahgunakannya data pribadi oleh provider telekomunikasi

2. Manfaat Praktis

Kemanfaatan yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat luas, dalam mengetahui perlindungan hukum tentang kebocoran data pribadi melalui SIM Card

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengfokuskan tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kebocoran data pribadi pada SIM Card

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah prosedur, tata cara, atau langkah-langkah ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sebagai pemenuhan tujuan penelitian.⁸

⁸ <https://info.populix.co/articles/metode-penelitian-adalah-pengertian-jenis>, di akses pada tanggal 03/08/2024 pukul 11.38 wib

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian hukum normatif. Pengertian penelitian hukum normatif dapat dikaji dari pandangan Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menyajikan pendapat penelitian hukum normatif adalah “penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) yang mencakup di dalamnya penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, perbandingan hukum serta sejarah hukum”.⁹

Menurut Peter Mahmud Marzuki, “dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian akan mendapatkan informasi dan berbagai aspek mengenai isu hukum yang hendak dijawab”. Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini ada 2 pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*)

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang ditangani.

Yang perlu peneliti perhatikan dalam menggunakan pendekatan ini adalah struktur norma yang berupa urutan atau hierarki peraturan perundang-undangan, dan juga keberadaan norma, baik norma tersebut dalam peraturan perundang-undangan khusus atau umum, maupun dalam peraturan perundang-undangan lama

⁹ Erniwati dkk, “*Pedoman Penulisan Skripsi Untuk Mahasiswa Hukum Palembang*”, Noer Fikri Offset, Palembang, 2022, hlm. 8-9

atau baru. Dalam penelitian ini, menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Kitab Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Kitab Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Mengenai pendekatan konseptual ini, Marzuki menjelaskan bahwa “pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum ada atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi”.

Marzuki juga menyatakan “dalam membangun konsep peneliti bukan hanya melamun dan mencari-cari dalam khalayan, melainkan pertama kali ia harus beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum”. Peneliti akan menemukan gagasan yang mengarah pada pemahaman hukum, konsepsi hukum, dan prinsip hukum yang relevan dengan isu yang sedang dihadapi dengan mengkaji pendapat dan doktrin ilmu hukum. Peneliti menggunakan pemahaman tentang keyakinan dan doktrin ini sebagai dasar untuk mengembangkan argumen hukum guna mengatasi isu.¹⁰ Dalam menggunakan pendekatan konseptual, peneliti mengacu pada konsep gabungan antara aspek hukum bisnis dan hukum pidana untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna SIM Card terhadap penyalahgunaan data pribadi oleh layanan

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, “*Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*”, Kencana Prenamedia, Jakarta, 2016, hlm. 133

telekomunikasi. Namun fokus utamanya adalah tindak pidana perlindungan data pribadi dan hak konsumen mengacu pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Sumber Data Penelitian

Merujuk pada keterangan diatas, dimana penelitian ini merupakan penelitian pustaka (*library research*). Oleh karena itu data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder. Data sekunder meliputi sumber hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1. Sumber hukum primer

Peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, atau risalah pembentukan peraturan perundang-undangan merupakan contoh sumber hukum primer. Penulis menggunakan dokumen hukum primer berikut dalam penelitian ini:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

2. Sumber hukum sekunder

Sumber hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti rancangan undang-undang, hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, pendapat pakar hukum, atau lainnya.

3. Sumber hukum tersier

Sumber hukum tersier yaitu bahan-bahan penunjang antara bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau bahan rujukan bidang hukum seperti kamus, perundang-

undangan, bibliografi hukum, direktori pengadilan, ensiklopedi hukum, majalah hukum dan lainnya.¹¹

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah metode hukum yang berbentuk tinjauan pustaka. Studi kepustakaan merupakan suatu metode materi hukum dalam bentuk bahan hukum, sekunder, dan tersier utama yang diperoleh dari buku perpustakaan dan bacaan lainnya sehubungan dengan topik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan membaca, mengutip, melihat, mencatat dan memahami berbagai literatur seperti buku, artikel ilmiah dan peraturan perundang-undangan.¹²

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses melakukan penelitian atau memeriksa hasil pengolahan data dengan bantuan teori yang diperoleh sebelumnya dikenal sebagai analisis data atau analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian untuk menulis skripsi ini.¹³

¹¹ Muhammad Siddiq Armia, "*Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*", Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia, Aceh, 2022, hlm. 12-14

¹² Sigit Sapto Nugroho dan Anik Tri Haryani, "*Metodologi Riset Hukum*", Oaese Pustaka, Perumahan Palur Wetan, 2020, hlm. 70

¹³ Ibid, hlm. 93

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 4 bab yang berhubungan satu sama lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Urutan masing-masing bab dijabarkan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti membahas mengenai latar belakang, permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup, metode penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari tinjauan mengenai tentang perlindungan konsumen, tentang pelaku usaha, tentang data pribadi, dan tinjauan umum tentang SIM Card

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan permasalahan dari hasil penelitian, yang kemudian dibahas atau dianalisa serta disajikan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik penyalahgunaan pengguna SIM Card yang di daur ulang oleh provider telekomunikasi?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna SIM Card yang disalahgunakan data pribadinya oleh provider telekomunikasi?

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan berupa uraian yang dibuat dalam skripsi ini, serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu hukum

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

Yang dimaksud dengan “perlindungan konsumen” adalah perlindungan hukum yang melindungi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen secara pribadi.

Sesuai dengan ketentuan UUPK Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.¹⁴

a. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Setiap undang-undang yang dipisahkan oleh pembuat undang-undang memiliki sejumlah konsep atau landasan yang menjadi dasar hukumnya. Suatu undang-undang dan aturan pelaksanaannya akan hancur jika fondasi atau asas tersebut diabaikan. Menurut Bellefroid, sistem hukum terdiri dari semua undang-undang yang disusun menurut asas-asas tertentu. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa sistem hukum adalah sekumpulan gagasan yang saling berhubungan yang menjadi landasan untuk menciptakan tatanan hukum. Dengan memeriksa (memproses) data aktual (konkret) dan kemudian meringkas karakteristik umum (kolektif) atau abstrak konstruksi hukum yang menghasilkan asas-asas ini.

¹⁴ A.A Grade Agung Brahmanta dkk. “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali*”, Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan, 2015-2016, hlm. 211

Adapun asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

ini harus menetapkan bahwa semua upaya untuk mengimplementasikan perlindungan konsumen harus memberikan keuntungan terbesar untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

Tujuan asas keadilan adalah memberikan pelibatan masyarakat secara maksimal dan memberikan manfaat bagi konsumen serta prospek ekonomi

3. Asas keseimbangan

Bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku bisnis dalam arti material dan spiritual.

4. Asas keamanan dan kesehatan konsumen

Pastikan jaminan keamanan dan keamanan untuk penggunaan, konsumsi, dan penggunaan konsumsi atau layanan tangan kedua.

5. Asas kepastian hukum

Hal ini bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen taat hukum dan memperoleh keadilan dalam melaksanakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Selain asas sebagaimana disebutkan di atas, tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagaimana dituangkan dalam ketentuan UUPK Pasal 3:

- a. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian konsumen dalam upaya pembelaan diri kesadaran
- b. Mencegah terjadinya ekses negatif dalam pemanfaatan barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan keberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut haknya sebagai konsumen
- d. Menyempurnakan sistem perlindungan konsumen yang meliputi unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses terhadap informasi
- e. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan mutu barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan produksi barang dan/atau jasa, serta kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan keamanan konsumen.¹⁵

Memperhatikan asas dan tujuan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah jelas bahwa undang-undang ini mempunyai tujuan yang luhur dan penting dalam rangka mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk mewujudkan tujuan perlindungan

¹⁵ Muhammad Qustulani, "*Perlindungan Hukum & Konsumen*", PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018, hlm. 23-25

konsumen sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, pemerintah bertanggung jawab untuk membina penyelenggaraan perlindungan konsumen.¹⁶

c. Hak dan Kewajiban Konsumen

Mengetahui apa itu hak sangat penting untuk memahami hak konsumen. Secara umum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah harapan yang harus dipenuhi. Intinya, kepentingan adalah pelaksanaan otoritas yang dilindungi dan dijamin secara hukum.

Istilah “konsumen” pertama kali digunakan beberapa dekade lalu di sejumlah negara, dan hingga saat ini, puluhan negara tersebut memiliki undang-undang atau peraturan yang secara khusus melindungi konsumen, termasuk fasilitas penyediaan peradilan. Sejalan dengan kemajuan ini, sejumlah negara juga telah menciptakan hak-hak konsumen, yang menjadi dasar bagi undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen.

Mulailah dengan mempertimbangkan apakah kepentingan konsumen memerlukan perlindungan selain keinginan untuk melindunginya. Kepentingan-kepentingan ini dapat diartikulasikan menjadi hak.

Secara umum terdapat empat hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan
2. Hak untuk mendapatkan informasi
3. Hak kebebasan memilih

¹⁶ Ahmad Rofiq, “*Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*”, Voluntary, Jawa Tengah, 2019, hlm. 27-30

4. Hak untuk didengar

Keempat hak dasar ini telah diberikan kepada pengakuan internasional. Seiring dengan perkembangannya sebuah IOCU, organisasi konsumen yang menjadi anggotanya menambahkan hak-haknya seperti hak atas lingkungan yang aman dan sehat, hak atas kompensasi, dan hak atas pendidikan konsumen.¹⁷

Satu hak terakhir diutarakan secara terbuka, sedangkan hak-hak lainnya disebutkan secara tegas dalam Pasal 4 UUPK. Berikut ini adalah hak-hak konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa
2. Kebebasan untuk memilih produk dan/atau layanan serta memperolehnya sesuai dengan ketentuan dan jaminan yang diberikan serta nilai tukar
3. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar tentang syarat dan jaminan produk dan/atau layanan
4. Hak untuk menerima umpan balik dan keluhan tentang produk dan/atau layanan yang digunakan
5. Hak atas advokasi, perlindungan, dan tindakan yang tepat untuk menyelesaikan konflik yang berkaitan dengan perlindungan konsumen
6. Hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak bersifat diskriminatif

¹⁷ Anak Agung Sagung Ngurah Indra Dewi, *“Hubungan Konsumen, Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana”*, Udayana University Press, Bali, 2020, hlm. 25-28

8. Hak untuk mendapatkan penggantian, ganti rugi, dan/atau penggantian jika produk dan/atau layanan yang diterima tidak memenuhi standar atau tidak memenuhi persyaratan kontrak.
9. Hak yang diatur oleh ketentuan hukum tambahan.

Selain hak-hak tersebut di atas, dalam perlindungan konsumen terdapat kewajiban konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5, yaitu:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan tata cara penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keselamatan dan keamanan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai kurs yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara tepat

B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha

Secara otentik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan yang didirikan, berkedudukan, atau melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum suatu badan usaha, baik yang berbadan hukum Republik Indonesia maupun bukan, dan melakukan berbagai kegiatan ekonomi, baik sendiri maupun bersama-sama dengan izin dari pemerintah.

Dalam Pasal 1 ayat 3 UUPK, istilah “pelaku usaha” didefinisikan secara relatif luas, yaitu meliputi distributor, pemasok, pengecer, dan lain-lain.¹⁸

Perlindungan hukum dan perlindungan konsumen merupakan istilah yang terkait. Pada dasarnya teori perlindungan hukum tidak memandang gender. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila harus memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya, oleh karena itu melindungi hak asasi manusia baik individu maupun sosial dalam negara konsumen yang menjunjung tinggi kekeluargaan guna mencapai kesejahteraan bersama.

Menurut Satjipto Rahardjo “perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh hukum”. Negara ini memiliki peran penting dalam melindungi warga negara. Perlindungan hukum terhadap warga negara merupakan tanggung jawab negara untuk menjamin keadilan, keamanan, dan keselamatan masyarakat. Perlindungan hukum yang dilakukan oleh negara juga berperan vital dalam menjaga stabilitas yang terjadi dalam negara tersebut.

Perlindungan hukum merupakan konsep supremasi hukum yang bersifat universal. Pada dasarnya menurut Philipus M. Hadjon teori perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis sebagai berikut:

¹⁸ Hulman Panjaitan, *“Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha”*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm.79

1. Perlindungan Hukum Preventif

Sebelum keputusan pemerintah dibuat, subjek hukum diberi kesempatan untuk menyuarakan ide atau keluhan mereka di bawah perlindungan hukum preventif ini. Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya konflik. Perlindungan hukum preventif sangat penting bagi tindakan pemerintah yang berdasarkan kebebasan bertindak karena membuat pemerintah berhati-hati ketika mengambil keputusan. Tidak ada undang-undang khusus yang berkaitan dengan perlindungan hukum preventif di Indonesia.

2. Perlindungan Hukum Represif

Tujuan perlindungan hukum represif adalah untuk menyelesaikan konflik. Area perlindungan ini mencakup cara pengadilan umum dan administrasi Indonesia menangani perlindungan hukum. Menurut sejarah barat, munculnya ide-ide tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia difokuskan pada batasan dan alokasi tanggung jawab masyarakat dan pemerintah. Akibatnya, konsep perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah didasarkan dan berasal dari ide ini.¹⁹

Produsen dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebut sebagai pelaku usaha, dan berhak atas:

1. Hak atas pembayaran berdasarkan kondisi dan nilai pasar produk dan/atau jasa yang diperjualbelikan

¹⁹ Daffa Arya Prayoga, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional", Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasional, Vol. 2, No. 2, 2023, hlm. 191

2. Hak untuk tetap memperoleh perlindungan hukum dari perilaku konsumen yang merugikan
3. Hak untuk membela diri secara memadai di pengadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen
4. Hak untuk memulihkan nama baik, apabila dapat dibuktikan secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan.

Sementara itu, produsen atau pelaku usaha mempunyai kewajiban sebagai berikut berdasarkan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

1. Beritikad baik dalam menjalankan usaha
2. Memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta menjelaskan cara penggunaan perawatan dan perbaikan
3. Tidak membeda-bedakan dan memperlakukan konsumen secara adil dan jujur
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau dipertukarkan sesuai dengan persyaratan mutu standar barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau dipertukarkan, serta memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu mencoba suatu barang dan/atau jasa tertentu

6. Memberikan pengembalian uang, penggantian, dan/atau kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan dan konsumsi produk dan/atau layanan yang diperdagangkan.
7. Menawarkan penggantian, pembayaran, atau penggantian biaya jika barang atau layanan yang diperoleh atau digunakan tidak memenuhi ketentuan perjanjian.

Mengenai kewajiban kedua produsen atau pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan benar mengenai kedua kewajiban catatan bisnis, seperti jaminan dan kondisi barang dan/atau jasa, serta penjelasan tentang cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharannya. Oleh karena itu, informasi penting bukan hanya karena diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan konsumen, tetapi juga karena kegagalan pelaku usaha dalam memberikan informasi yang akurat merupakan salah satu bentuk cacat produk yang membahayakan konsumen. Pentingnya pemberian informasi produk yang akurat untuk mencegah konsumen salah menafsirkan suatu produk. Konsumen dapat memperoleh informasi dalam bentuk pernyataan, peringatan, atau pedoman.

Selain memberikan informasi tentang manfaat suatu produk atau jasa, pelaku usaha juga dituntut untuk memberikan informasi yang akurat tentang kekurangannya. Karena pelaku usaha merupakan pihak yang memiliki pengetahuan lengkap tentang barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan, maka konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikannya.²⁰

²⁰ Dimas Agung Pratama, “Penerapan Hak Atas Informasi Pengguna Provider Telkomsel Dalam Hal Penggunaan Data Pribadi Pada Pemakaian Teknologi LBA”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020, hlm. 11-13

Dalam kaitan ini, hubungan hukum antara konsumen pengguna SIM Card dengan pelaku usaha (provider) terjadi pada saat pelaku usaha memberikan janji dan informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha maupun provider.²¹

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. *Contractual Liability*, yaitu tanggung jawab sipil, kontrak atas kerugian oleh konsumen di bawah pertanggungjawaban kontrak atau kontrak pelaku usaha.
2. *Product Liability*, yaitu didasarkan pada kegiatan ilegal. Unsur aktivitas ilegal adalah hubungan sebab akibat antara unsur aktivitas ilegal, kesalahan, kehilangan, dan kerugian yang timbul.
3. *Professional Liability*, yaitu tanggung jawab profesional atas tanggung jawab catatan bisnis sebagai penyedia layanan atas kerugian yang disebabkan oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau penggunaan layanan yang disediakan.

Merujuk UUPK Pasal 19 ayat 1, apabila suatu produk merugikan konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita konsumen. Posisi tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempertanyakan kepentingan konsumen juga harus dibarengi dengan analisis siapa yang harus bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab itu harus dibebankan kepada mereka.

²¹ Muhammad Noor Ridani dkk, “Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik”, *Justices Journal Of Law*, Vol. 3, No. 2, 2024, hlm. 113

Menurut hukum perdata, dasar tanggung jawab didasarkan pada unsur kesalahan (*lilabilty without based on fault*) dan tanggung jawab tanpa kesalahan yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick lilabilty*).

Prinsip dasar tanggung jawab terhadap unsur kesalahan artinya seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Sedangkan prinsip tanggung jawab risiko adalah konsumen penggugat tidak lagi berkewajiban, tetapi pelaku usaha tergugat bertanggung jawab langsung atas risiko usahanya. Pasal 1365 KUHPerdata, menyatakan bahwa perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang yang karena kesalahannya telah merugikan orang lain. Menurut ilmu hukum, perbuatan melawan hukum dapat dibedakan menjadi tiga jenis:

1. Perbuatan melawan hukum yang disengaja
2. Perbuatan melawan hukum yang tidak disertai kesalahan (tanpa unsur kelalaian maupun kesengajaan)

Tanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang berdasarkan komponen kecerobohan atau kelalaian terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan:

“setiap perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan orang lain, maka pelakunya wajib mengganti kerugiannya. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian”.²²

²² Muhammad Rafli, “Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Dalam Layanan Aplikasi Pinjaman Online”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang, 2024, hlm. 33-34

Unsur-unsur PMH sendiri yaitu:

- a. Ada suatu perbuatan
- b. Undang-Undang menentang hukum
- c. Ada kesalahan disisi pelaku
- d. Ada kerugian yang dialami bagi korban
- e. Memiliki kerugian, ada hubungan sebab akibat antara tindakan dan kerugian

Untuk mengidentifikasi pelaku usaha yang tidak melakukan tindakan ilegal, diperlukan teori pendukung perlindungan konsumen berikut ini:

1. *Let the buyer beware / caveat emptor*, prinsip ini beranggapan bahwa “pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat setara sehingga tidak perlu adanya perlindungan apapun terhadap konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya konsumen tidak mempunyai akses informasi yang sama. Ketidakmampuan tersebut dapat disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan konsumen, tetapi juga disebabkan oleh penerimaan pelaku bisnis terhadap barang yang mereka jual.
2. *The due care theory*, doktrin ini menyatakan bahwa “pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produknya, baik barang maupun jasa. Sepanjang berhati-hati, maka pelaku usaha tidak dapat disalahkan.
3. *The privity of contract*, dalam prinsip organisasi kontrak ini, “pelaku ekonomi memiliki kewajiban untuk melindungi pelanggan berdasarkan

prinsip organisasi kontraktual ini, tetapi mereka hanya dapat melakukannya jika hubungan kontraktual terbentuk di antara mereka.²³

C. Tinjauan Tentang Data Pribadi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, data didefinisikan sebagai informasi akurat dan faktual yang dapat dijadikan dasar untuk penyelidikan lebih lanjut. Namun, informasi pribadi sendiri merujuk pada orang-orang sebagai individu yang unik (diri atau jati diri manusia).²⁴

Dalam konteks perlindungan data pribadi, istilah yang digunakan adalah informasi pribadi dan data pribadi. Perlindungan data pribadi merupakan isu yang berkembang dan menjadi perhatian di Indonesia. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) akhirnya mengesahkan rancangan undang-undang tentang perlindungan data pribadi menjadi Undang-Undang dalam rapat paripurna yang digelar pada Selasa 20 September 2022.

Berikut peraturan mengenai data pribadi yang menjadi bahan evaluasi dan analisis pembentukan undang-undang perlindungan data pribadi, yaitu: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Dalam industri telekomunikasi merupakan industri yang perkembangannya dinilai sangat pesat dengan tingkat perekonomian yang tinggi pula. Sejak Indonesia aktif dalam industri telekomunikasi, Indonesia juga mulai mengembangkan kebijakan dan peraturan perundang-undangan mengenai telekomunikasi dengan

²³ Roli Harni Yance dkk, “*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kebijakan Standar Nasional Indonesia Terhadap Industri Elektronik Rumah Tangga Di Sumatera Utara*”, *Isu Law Jurnal*, Vol. 2, No. 2, September 2014, hlm. 81

²⁴ Taufik Hidayat Telaumbanual dkk, “*Perlindungan Hukum Bagi pengguna Media Sosial Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Terkait Hak Privasi Menurut Hukum Positif*”, *Jurnal Fakultas Hukum Unsret*, Vol. 13, No. 01, 2024, hlm. 6-7

disahkannya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1989 Tentang Telekomunikasi. Kemudian undang-undang tersebut disempurnakan dan disesuaikan kembali dengan kemajuan telekomunikasi dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi yang dinilai mampu beradaptasi dengan perkembangan telekomunikasi.

Perpindahan informasi dan data pribadi kini terjadi dengan mudah dan sangat cepat. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi yang dianggap mampu beradaptasi dengan perkembangan telekomunikasi yang menyatakan:

“telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan atau penerimaan dari hasil informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya”.

Dilihat dari definisi tersebut, penyelenggaraan telekomunikasi erat kaitannya dengan interkoneksi, transmisi, dan pergerakan yang sangat cepat dengan menggunakan sistem elektromagnetik. Penyalahgunaan jaringan internet yang mengganggu akses jaringan, mengganggu ketertiban umum atau pribadi dapat dikenakan sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 22 yang berbunyi:

“setiap orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah atau memanipulasi”

Pasal ini melarang tindakan yang dapat mengakses jaringan telekomunikasi secara tidak sah. Selain itu, penyadapan terhadap informasi yang dikirimkan melalui jaringan telekomunikasi dilarang dengan cara apapun sebagaimana diatur dalam pasal 40 yang menyatakan:

“setiap orang dilarang melakukan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun”

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Telekomunikasi, “telekomunikasi” adalah setiap pengiriman, penyampaian, dan/atau penerimaan informasi berupa tanda, isyarat, tulisan, gambar, bunyi, dan suara melalui kabel, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Definisi ini diatur sebagaimana halnya dengan masalah tambahan yang menyangkut interaksi komunikasi.

Pasal 1 Ayat 2, Ayat 3, dan Ayat 4 peraturan perundang-undangan telekomunikasi memuat ketentuan mengenai alat komunikasi, perangkat telekomunikasi, sarana dan prasarana telekomunikasi, serta segala sesuatu yang dapat mempermudah terselenggaranya jaringan telekomunikasi.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, subjek hukumnya adalah konsumen, yaitu semua pemakai barang dan/atau jasa. Pasal 9, 10, dan 11 dari Telekomunikasi menekankan bahwa istilah konsumen dianggap terlalu luas, seperti dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan oleh karena itu akan diubah dalam tiga kelompok konsumen ialah:

- a. Pelanggan adalah orang, badan usaha, lembaga pemerintah, dan jaringan dan/atau layanan telekomunikasi yang tercakup dalam suatu kontrak.
- b. Pengguna adalah orang, badan usaha, dan organisasi pemerintah yang menggunakan jaringan dan/atau layanan telekomunikas non kontrak
- c. Pelanggan juga merupakan pengguna

Penyelenggara telekomunikasi dimaksudkan untuk memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung usaha-usaha pemerintah dan ekonomi, serta meningkatkan hubungan internasional. Semua itu dapat dicapai melalui reformasi

dalam bentuk kemajuan. Dalam menghadapi globalisasi, kinerja telekomunikasi akan memberikan peluang komersial bagi para pengusaha kecil dan menengah, mempersiapkan persaingan bisnis profesional yang sehat dengan peraturan transparan.

Telekomunikasi dilakukan dengan tujuan menjalin hubungan antara satu pihak dengan pihak lainnya. Pembatasan penyelenggaraan telekomunikasi dalam Undang-Undang Telekomunikasi bertujuan untuk memberikan perhatian kepada kinerja usaha telekomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah beberapa jenis layanan telekomunikasi yang diatur dalam Pasal 7 ayat 1 Undang-Undang Telekomunikasi:

- a. Jaringan telekomunikasi
- b. Penyediaan layanan telekomunikasi
- c. Penyelenggaraan telekomunikasi khusus

Penyelenggara telekomunikasi yang ditunjuk oleh pemerintah mengoperasikan jaringan telekomunikasi dan menyediakan layanan telekomunikasi untuk publik.²⁵

Berdasarkan kewenangannya dalam menyelenggarakan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi mempunyai hak dan kewajiban dalam melaksanakan tugasnya.

²⁵ Eddy Kusriyanto, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Telepon Seluler Indosat Surakarta*”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2021, hlm. 23-27

a. Hak Penyelenggara Telekomunikasi

Selama menjalankan kewenangannya dalam menyelenggarakan telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi dapat melaksanakan hak-hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat 1 dan Pasal 13 Undang-Undang Telekomunikasi. Hak-Hak tersebut antara lain:

1. Selama mereka menggunakan otoritas mereka dalam organisasi telekomunikasi
2. Setelah terjadi kesepakatan antara para pihak, kemudian untuk membangun, menjalankan, atau memelihara jaringan telekomunikasi, perusahaan telekomunikasi diizinkan untuk memanfaatkan atau melintasi property dan/atau bangunan pribadi. Namun, hak penyelenggara telekomunikasi baru dapat diberlakukan setelah mendapat persetujuan dari lembaga pemerintah terkait dengan tetap mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kewajiban Penyelenggara Telekomunikasi

Dalam melaksanakan kewenangannya, penyelenggara telekomunikasi mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ayat 2, Pasal 16 ayat 1, Pasal 17, dan Pasal 19 Undang-Undang Telekomunikasi sebagai berikut:

1. Memberikan ganti rugi kepada konsumen yang hak-haknya dirugikan
2. penyelenggaraan telekomunikasi, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahan dan/atau kelalaiannya.

3. Memberikan kontribusi dalam pelayanan universal berupa penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan/atau ganti rugi lainnya
4. Memberikan perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi seluruh pengguna
5. Meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi
6. Terpenuhinya standar pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana
7. Menjamin kebebasan pengguna untuk memilih jaringan telekomunikasi lain guna memenuhi kebutuhan telekomunikasi

Prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pasal 25 ayat 3 UU Telekomunikasi harus menjadi landasan penerapan hak dan kewajiban penyelenggara telekomunikasi, khususnya:

1. Pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif
2. Harmonisasi perangkat dan sistem telekomunikasi
3. Peningkatan standar layanan
4. Persaingan sehat yang tidak merugikan satu sama lain

Lebih lanjut, dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik (PM 20/2016), pasal 26 PM 20/2016 mengatur bahwa pemilik data pribadi berhak atas kerahasiaan data miliknya, berhak mengajukan pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa data pribadi, berhak memperoleh akses untuk memperoleh riwayat data pribadi, dan berhak meminta pemusnahan data pribadi tertentu miliknya dalam sistem elektronik. Sedangkan pada pasal 36 ayat (1) PM 20/2016 disebutkan bahwa perlindungan data pribadi meliputi perlindungan terhadap

perolehan, pengumpulan, pengolahan, analisis, penyimpanan, tampilan, pengumuman, transmisi dan/atau penyebarluasan data pribadi.

Peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 1/PJOK/07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan pada pasal 31 mengatur tentang data konsumen. Pasal tersebut mengatur tentang larangan bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan data dan/atau informasi tentang konsumen kepada pihak ketiga. Namun dalam hal ini terdapat pengecualian yaitu apabila konsumen memberikan persetujuan tertulis kepada pelaku usaha jasa keuangan atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁶

D. Tinjauan Umum Tentang SIM Card

1. Pengertian SIM Card

Dalam istilah awam, Kartu SIM (Subscriber Identity Module) adalah sebuah chip memori portabel berukuran kecil yang menyimpan informasi tentang anda sebagai pengguna ponsel. Di dalamnya, terdapat kode tujuh digit yang menunjukkan negara asal, operator sistem (seperti AT&T atau Verizon) dan ID pengguna unik.

Yang terpenting, SIM Card sangat berguna karena dapat dengan mudah ditransfer dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Misalnya ketika anda membeli HP baru dan memasukkan kartu SIM dari HP lama. Semua kontak dan pengaturan pribadi anda akan ditransfer ke ponsel baru anda.

²⁶ Husni Kurniawati, Yunanto, “*Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan data Pribadi Debitur Dalam Aktivitas Pinjaman Online*”, Jurnal Ius Constituendum, Vol. 7, No. 1, 2022, hlm. 106-108

2. Sejarah SIM Card

SIM Card diperkenalkan pada tahun 1991, SIM Card pertama berukuran kira-kira sebesar kartu kredit. Sejak itu, ada beberapa pembaruan dan iterasi menjadikannya semakin kecil.

Evolusi ini selaras dengan sejarah jaringan seluler GSM (Global System Of Mobile Communications).

Dikembangkan untuk menggambarkan protokol jaringan seluler generasi kedua (2G), GSM saat ini berdiri sebagai standar global untuk komunikasi seluler. Evolusi ini sangat selaras dengan sejarah jaringan seluler GSM (Global Sistem Of Mobile Communications).

SIM Card adalah bagian penting dari jaringan GSM, menyimpan informasi pengguna yang diperlukan untuk otentikasi. Pada akhirnya, ini memungkinkan ponsel anda terhubung ke jaringan GSM dan jaringan GSM untuk melacak pengguna ponsel anda secara spesifik (menit, SMS, pengguna data, dll.).

Adapun jenis-jenis SIM Card sebagai berikut:

1. GSM

Teknologi GSM merupakan kependekan dari Global System For Mobiles dan landasannya dapat dikreditkan ke Bell Laboratories pada tahun 1970.

Teknologi ini menggunakan sistem Circuit-Switched dan membagi setiap sinyal 200 KHz menjadi 8 slot waktu 25 KHz dan beroperasi pada pita 900 MHz, 800 MHz, dan 1,8 GHz. Ini menggunakan teknik transmisi pita sempit.

Kecepatan transfer data bervariasi dari 64kbps hingga 120kbps.

2. CDMA

CDMA berarti akses ganda pembagian kode yang menjelaskan prinsip saluran komunikasi yang menggunakan teknologi spread-spectrum dan skema pengkodean khusus yaitu skema multiplexing pembagian waktu dan skema multiplexing pembagian frekuensi

3. Cara Kerja SIM Card



Salah satu tugas terpenting SIM Card adalah mengidentifikasi anda sebagai pemilik asli langganan. Jadi, jika anda melakukan panggilan, mengirim SMS, atau berbagi foto atau video, SIM Card akan memberi tahu ponsel jaringan mana yang akan digunakan. Dan itu memberitahu jaringan anda untuk mengenakan biaya atas layanan yang anda gunakan. Hal ini dapat dilakukan berkat nomor IMSI (International Mobile Subscriber Identity) dan kunci otentikasi yang memvalidasi IMSI, pertimbangkan detail login ini. Saat anda menghidupkan telepon, IMSI mengambilnya dari SIM dan mengirimkannya ke jaringan anda. Jaringan anda kemudian mencari IMSI di database internal, dan juga mencari kunci otentikasi IMSI anda.

4. Fungsi SIM Card

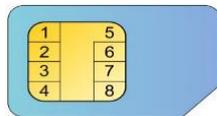
1. Mengidentifikasi pelanggan

IMSI yang diprogram pada SIM Card sebagai identifikasi pelanggan. Setiap IMSI dipetakan ke nomor ponsel dan disediakan pada HLR untuk memungkinkan pelanggan untuk diidentifikasi

2. Otentikasi pelanggan

Otentikasi pelanggan adalah proses dimana menggunakan algoritma otentikasi pada SIM Card, respons unik diberikan oleh setiap pelanggan berdasarkan IMSI (disimpan pada SIM) dan RAND (disediakan oleh jaringan).

3. Penyimpanan : untuk menyimpan nomor telepon dan SMS
4. Aplikasi : Perangkat SIM kit atau standar GSM 11.14 memungkinkan pembuatan aplikasi pada SIM memberikan informasi dasar tentang permintaan dan lainnya.
5. Fungsi PIN Pada SIM Card



Pada gambar di atas, dijelaskan bagian fungsi pin pada SIM Card ialah: ²⁷

1. Pin 1 untuk menghubungkan ke catu daya ponsel
2. Pin 2 adalah untuk mengatur ulang SIM jika diperlukan
3. Pin 3 memberi SIM sinyal jam untuk prosesornya
4. Pin 4 dan 8 dicadangkan untuk penggunaan di masa mendatang
5. Pin 5 adalah untuk memasang chip
6. Pin 6 dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan ponsel yang berkemampuan NFC
7. Pin 7 mengontrol interaksi antara ponsel dan SIM

²⁷ <https://www.monitorteknologi.com/sim-card-fungsi-jenis-cara-kerja/> di akses pada tanggal 22/08/2024 pukul 22.41 wib

BAB III

PEMBAHASAN

A. Praktik Penyalahgunaan Pengguna SIM Card Yang Di Daur Ulang Oleh Provider Telekomunikasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Transformasi teknologi digital telah melahirkan berbagai jenis media komunikasi. Komunikasi yang banyak digunakan saat ini adalah telepon seluler. Ponsel telah menciptakan dunia baru yang menghubungkan semua orang dalam jaringan raksasa yang tidak dibatasi oleh jarak dan waktu. Untuk menunjang efektivitas penggunaan telepon seluler, diperlukan layanan dari penyedia jasa telekomunikasi yang memerlukan aktivasi kartu SIM.

Kemudahan SIM Card dapat mencatat informasi kepelangganan dan data pribadi pengguna seperti nomor telepon, nomor induk kependudukan (NIK), dan nomor kartu keluarga (KK). Namun pada kenyataannya perkembangan teknologi tersebut belum didukung oleh regulasi, strategi dan keamanan yang memadai sehingga sejumlah kendala harus dihadapi.

Daur ulang SIM Card merupakan praktik yang dilakukan operator seluler untuk menggantikan nomor telepon yang tidak aktif. Tujuannya adalah untuk menghemat sumber daya dan memaksimalkan penggunaan nomor yang tersedia. Namun, praktik ini seringkali menimbulkan masalah keamanan dan privasi.²⁸

Daur ulang SIM Card dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun

²⁸ Silvi Aznidar Sitegar, “Pertanggungjawaban Provider Di Kota Gunung Tua Perspektif Masalah Mursalah”, *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol. 5, No. 11, 2024, hlm. 70

2021 tentang Penyelenggara Telekomunikasi. Pasal 168 ayat 2 Peraturan Kementerian Komunikasi Informatika No.5 Tahun 2021 yang berbunyi:

“dalam hal pelanggan jasa telekomunikasi sudah tidak aktif berlangganan jasa telekomunikasi wajib menyimpan data pelanggan jasa telekomunikasi yang sudah tidak aktif paling sedikit tiga bulan terhitung sejak tanggal ketidakaktifan pelanggan jasa telekomunikasi dimaksud”

Ketentuan yang dijelaskan dalam peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika mengatur bahwa pihak penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menjaga kerahasiaan pengguna jasanya paling lama 3 bulan, namun setelah jangka waktu yang ditentukan, keamanan kerahasiaan datanya tidak dapat diketahui apakah masih dijaga atau sudah tidak aman lagi.

Karena sistem daur ulang kartu SIM, informasi tentang langkah-langkah yang diambil oleh operator pada kartu SIM adalah sejumlah risiko dalam bentuk kerugian yang timbul dari konsumen karena beragam dari daur ulang kartu SIM, dan bagaimana kerugian ini semua terkait dengan data pribadi masih belum diketahui. Masalah berbahaya bagi pelanggan dan konsumen sebagai pengguna nomor ponsel daur ulang yang tidak mengetahui jumlah yang dibeli adalah angka yang dihasilkan dengan daur ulang. Juga, pelanggan yang masih menggunakan nomor ponsel mungkin sebenarnya sudah menjadi pemilik baru atau seseorang yang menggunakan nomor telepon seluler secara umum. Jika anda mempertimbangkan apa yang anda pertimbangkan dalam Pasal 4 Huruf (a) dan (c) Nomor 8 Tahun 1999, ini tentu saja melanggar hak-hak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk dan/atau layanan

2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Terkait pelanggaran hak konsumen dalam praktiknya, penyedia jasa telekomunikasi yang bertanggung jawab diketahui sering kali gagal memberikan informasi yang akurat, transparan, dan benar. Dalam hal ini, praktik mendaur ulang kartu lama dan konsumen baru dapat menyebabkan kebocoran data pribadi dan pencurian identitas. Konsumen hanya diperingatkan jika nomor ponsel mereka mendekati akhir dari waktu aktif mereka, tetapi tidak akan diberitahu bahwa jumlah tersebut telah didaur ulang dan dijual ke lebih banyak pelanggan. Hak untuk mempertahankan minat, perlindungan, dan hak-hak dari perusahaan telekomunikasi untuk mendaur ulang nomor ponsel belum ditemukan atau diterapkan oleh perusahaan telekomunikasi sebagai instruksi konsumen dan pelatihan yang terkait dengan daur ulang kartu SIM. Selain itu, konsumen baru berhak untuk memilih produk dan/atau layanan dan menerima barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang dijanjikan dan ketentuan terkait dan garansi yang tidak dipenuhi oleh perusahaan telekomunikasi.

Meskipun operator sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dapat melakukan SIM Card, namun tetap harus mematuhi Pasal 42 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang berbunyi:

“penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan/atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya”

Prosedur daur ulang SIM Card sering kali mengakibatkan situasi di mana informasi pribadi dapat diakses oleh pihak lain. Apabila mekanisme daur ulang

nomor ponsel memungkinkan pihak ketiga untuk mengakses data pribadi, hal ini mungkin karena aplikasi yang terdaftar sebelumnya menggunakan nomor ponsel yang tidak aktif saat didaur ulang dan dihidupkan kembali hingga digunakan oleh pelanggan lain. Oleh karena itu, akun pribadi pelanggan lama akan muncul saat pelanggan baru menggunakan nomor ponsel yang didaur ulang untuk mengakses aplikasi yang terdaftar sebelumnya. Sangat mungkin orang yang tidak bertanggung jawab akan memanfaatkan hal ini untuk menyalahgunakan informasi pribadi pemilik nomor ponsel sebelumnya. Ketika orang lain memperoleh akses ke informasi pribadi, hal itu dapat menyebabkan penyalahgunaan informasi tersebut, yang pada gilirannya dapat menyebabkan pencurian identitas.

Terdapat contoh kasus dalam penelitian ini yang dialami oleh korban. Saat korban berada di Australia. Ini adalah kasus data pribadi yang dapat diakses oleh pihak lain. Dalam hal data pribadi, sistem daur ulang nomor ponsel memungkinkan pihak lain mengaksesnya dari pihak lain. Nomor telepon yang tidak aktif didaur ulang dan diaktifkan kembali sampai konsumen lain menggunakannya lagi. Aplikasi terdaftar yang sebelumnya akan menggunakan nomor ini. Oleh karena itu, ketika konsumen baru mengakses aplikasi yang sebelumnya terdaftar dengan nomor ponsel daur ulang, itu akan menunjukkan akun pribadi konsumen lama. Ini sangat mungkin disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk menyalahgunakan data pribadi dari pemilik nomor ponsel sebelumnya. Kasus penyalahgunaan data pribadi yang diakses oleh data pribadi mengarah pada kasus lain oleh pihak lain dalam bentuk pencurian identitas.

Dari hasil analisis penulis, dalam hal ini perusahaan melakukan daur ulang nomor telepon sehingga menyebabkan bocornya data pribadi. Hal ini memungkinkan pelaku mengakses akun yang terkait dengan nomor telepon tersebut, seperti akun Email dan Mobile Banking, yang kemudian digunakan oleh pemilik baru nomor telepon tersebut untuk melakukan kejahatan, seperti pencurian identitas dan pembobolan akun. Kasus ini menggambarkan betapa pentingnya melindungi data pribadi konsumen. Provider harus memastikan bahwa data pribadi aman, terutama ketika nomor telepon di daur ulang. Oleh karena itu, hukum dalam kasus di atas didasarkan pada pencurian identitas yang kemudian digunakan untuk keuntungan diri sendiri.

Praktik daur ulang SIM Card yang dilakukan oleh pihak penyedia tersebut menyebabkan konsumen (korban) kehilangan data pribadinya yang terhubung melalui aplikasi dan menyebabkan korban kehilangan data pribadinya atau pengguna lama dapat memalsukan identitasnya dengan mengaku sebagai korban, sehingga korban mengalami kerugian finansial.

Jika dalam praktiknya provider mendaur ulang nomor SIM Card tanpa memberitahukan pelanggan, tindakan ini melanggar Pasal 21 Undang-Undang Telekomunikasi. Sehubungan dengan pembahasan mengenai daur ulang SIM Card yang dilakukan oleh pihak penyedia dan pihak penyedia tidak memberikan informasi yang benar, maka hal ini akan menimbulkan permasalahan yang sangat mendasar bagi setiap orang yang merupakan pengguna kartu atau SIM Card daur ulang.

Akibat dari pelanggaran tersebut dapat berupa sanksi yang dapat dijatuhkan kepada penyelenggara sebagai pelaku usaha yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana sebagai berikut:

1. Sanksi administratif

Ketika penggunaan nomor SIM Card tersebut merugikan konsumen, maka provider selaku pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif yang meliputi:

- a. Peringatan tertulis
- b. Penghentian sementara kegiatan
- c. Sanksi administratif
- d. Pencabutan izin usaha

2. Sanksi pidana

Menurut Gunawan Widjaja, penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan pengurusnya dapat dilakukan sesuai dengan pasal 62 UUPK yang menjelaskan bahwa jika terjadi kebocoran data disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan, maka provider dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda maksimal Rp 2 miliar. Selain itu, jika terbukti ada unsur pidana lain seperti perbuatan melawan hukum pasal 1365 KUHPerdara, provider dapat digugat secara perdata oleh konsumen.

Berdasarkan Pasal 7 UUPK, pelaku usaha baik orang perseorangan maupun badan usaha perseroan mempunyai kewajiban yang wajib dipenuhi dan dijunjung tinggi yaitu:²⁹

²⁹ Kyka Rezky Dwiyanana dkk, "Efektifitas Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Registrasi SIM Card Di Indonesia", *Journal Of Lex Generalis*, Vol. 4, No. 2, Februari 2023, hlm. 524

1. Berniat baik dalam menjalankan usahanya
2. Menjelaskan penggunaan jasa perbaikan dan perawatan serta memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
3. Memberikan perlakuan atau layanan yang tepat dan benar kepada pelanggan
4. Menjamin mutu produk dan/atau layanan dipertukarkan sesuai dengan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk mencoba dan/atau menguji produk dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi
6. Memberikan penggantian atas kerugian dan/atau kerusakan yang timbul akibat penggunaan, pemakaian, dan penggunaan produk dan/atau jasa yang diperjualbelikan.
7. Dalam hal barang dan/atau jasa yang diperoleh tidak digunakan sesuai dengan perjanjian, memberikan penggantian atas kerusakan dan/atau penggantian.

Hal ini bertujuan untuk menjamin hak konsumen terlindungi dari kerugian yang sebenarnya, namun masih saja terjadi kejadian yang bertentangan dengan UUPK, misalnya kerugian konsumen yang tidak ditanggulangi secara memadai oleh pelaku usaha.

Sesungguhnya dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban apabila produk yang dipasarkannya menimbulkan kerugian bagi konsumen, dan hal ini diatur secara tegas dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK.³⁰

Terdapat asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 2 UUPK. Asas-asas yang mendasarinya sebagai berikut:

a. Asas manfaat

Yang dimaksudkan agar setiap upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan

b. Asas keadilan

Yang dimaksudkan agar setiap orang dapat berperan serta secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada pelaku usaha dan konsumen untuk melaksanakan hak dan kewajibannya secara adil

c. Asas keseimbangan

Yang dimaksudkan untuk mewujudkan keseimbangan antara kepentingan materiil dan spiritual

d. Asas keamanan dan keselamatan bagi konsumen

Yang dimaksudkan agar konsumen memperoleh jaminan keselamatan dan keamanan dalam menggunakan, mengonsumsi, dan memanfaatkan barang dan/atau jasa

e. Asas kepastian hukum

³⁰ Ibid, hlm. 527

Yang dimaksudkan agar negara memberikan kepastian hukum dan pelaku usaha serta konsumen menaati hukum serta memperoleh keadilan dalam penerapan perlindungan konsumen.³¹

Berdasarkan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha mempunyai kewajiban yaitu:

1. Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang diakibatkan oleh pemakaian barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperjualbelikan menjadi tanggung jawab pelaku usaha
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa uang tunai, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau yang dipersamakan dengan itu, perawatan medis, atau pembayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Ganti rugi diproses paling lambat tujuh hari sejak tanggal transaksi
4. Ketentuan ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat 1 dan ayat 2 tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan informasi tambahan yang menunjukkan adanya unsur kesalahan
5. Apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh konsumen, maka ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak berlaku.

Pasal 19 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa operator sebagai penyelenggara telekomunikasi bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat penyalahgunaan SIM Card daur ulang. Secara umum, Undang-Undang Nomor 8

³¹ <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>, di akses pada tanggal 23/01/2025 pukul 19.01 wib

Tahun 1999 yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Tanggung jawab atas risiko atau kerugian karena penggunaan produk jika ada aktivitas ilegal, kesalahan, kehilangan, dan elemen kausal antara ketiganya.

Kewajiban produk ditetapkan dalam Pasal 1 dan 2 dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 sehubungan dengan telekomunikasi sebagai *lex specialis*.

- a. Dalam hal kelalaian penyedia telekomunikasi yang menyebabkan kerugian, orang yang terluka berhak mengajukan klaim untuk kerusakan dengan penyedia telekomunikasi
- b. Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian.

Berdasarkan penjelasan Pasal 15 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dapat ditetapkan bahwa konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban penyelenggara apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen disebabkan oleh kelalaiannya. Cara ganti rugi yang dilakukan penyelenggara atau operator telekomunikasi terkait.³²

Sudah diketahui bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen ketika menggunakan kartu SIM keduanya lalai dan kegagalan alam, yang dihasilkan dari kelalaian penyedia telekomunikasi pada berbagai masalah. Namun, kerugian

³² Ayunda Rahmayanti Dwiputri dkk, "Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Nomor Telepon Daur Ulang : Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen", Jurnal Palangka Law Railew, Vol. 04, No. 02, September 2024, hlm. 81

konsumen tidak sepenuhnya dari kesalahan pelaku usaha, tetapi dapat timbul dari kesalahan yang telah dibuat oleh konsumen. Selain itu, tidak dapat disangkal bahwa kesalahan yang dibuat oleh konsumen tidak akan terjadi ketika perusahaan memberikan informasi yang jelas, sebagaimana diharuskan oleh hukum dan peraturan.

Dalam hal ini, provider mengatakan bahwa sebagai pelaku usaha, ia akan memberikan kompensasi kepada konsumen yang merasa mereka berada pada posisi yang kurang menguntungkan dengan produk yang ia gunakan. Jika produk rusak karena produksi, kerugian konsumen akan diganti. Namun, jika kerugian terjadi karena kesalahan konsumen sendiri, penyedia tidak akan bertanggung jawab atas kompensasi.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna SIM Card Yang Disalahgunakan Data Pribadinya Oleh Provider Telekomunikasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Perlindungan hukum adalah pemberian keadilan, kepastian hukum, dan manfaat bagi seluruh anggota masyarakat yang tampak dalam politik nasional.

Perlindungan hukum pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap hak setiap warga negara. Kewajiban memberikan perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia terdapat pada “Pasal 28D ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945)”.

Philipus M. Hadjon mengemukakan teorinya “bahwa perlindungan hukum sebenarnya bertujuan untuk melindungi kehormatan dan martabat, serta memberikan pengakuan terhadap hak asasi manusia dari kesewenang-wenangan”.

Philipus M. Hadjon juga mengklasifikasikan perlindungan hukum terhadap masyarakat melalui cara preventif dan represif. Tujuan perlindungan hukum preventif adalah menghentikan pertikaian sebelum terjadi. Di sisi lain, perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan konflik

Merujuk pada teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, “pengguna SIM Card telepon seluler tentu mempunyai hak atas perlindungan privasinya sebagaimana secara implisit diamanatkan konstitusi melalui pasal 28G ayat 1 UUD 1945”. Hal ini terkait dengan kewajiban pengguna SIM Card, yang harus memberikan data pribadinya sebagai syarat untuk mengakses seluruh layanan yang disediakan oleh provider.

Kenyataannya, permasalahan terkait kebocoran data pribadi konsumen tidak hanya berhenti pada upaya preventif saja. Sebab, dalam hal ini bukan hanya disebabkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian kontraktual. Kebocoran data pribadi juga dapat dilakukan melalui pencurian identitas sebagai pihak ketiga yang tidak terikat kontrak. Oleh karena itu, diperlukan pula upaya perlindungan hukum yang represif terhadap pengguna SIM Card sebagai subjek data pribadi yang mengalami kerugian akibat situasi tersebut. Perlindungan hukum yang represif sebenarnya diberikan untuk memulihkan hak-hak konsumen yang dirugikan dalam suatu kontrak.³³

Pada pasal 21 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan bahwa:

³³ Anggianti Nurhana dkk, “*Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Pengguna SIM Card Telepon Seluler*”, *Amnesti Jurnal Hukum*, Vol. 5, No. 1, 2023, hlm. 76-78

“Penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan, atau ketertiban umum”

Jika melihat rumusan pasal 21 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi ini menegaskan kepada kewajiban penyelenggara dalam memberikan informasi secara benar dan melarang segala bentuk akses tanpa hak ke jaringan atau jasa telekomunikasi. Dalam hal ini, jika konsumen secara tidak sengaja atau sengaja mengakses data pengguna sebelumnya melalui nomor yang sama, hal tersebut dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana tercantum pada Pasal 47 Undang-Undang Telekomunikasi yang berbunyi:

“barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah)”

Adapun sanksi administratifnya tercantum pada Pasal 2 Undang-Undang telekomunikasi dapat berupa denda terhadap penyelenggara telekomunikasi dikenakan kepada penyelenggara telekomunikasi yang tidak memenuhi kewajiban berdasarkan:

- a. Izin penyelenggaraannya
- b. Ketentuan peraturan perundang-undangan

Untuk membantu pemerataan perekonomian nasional secara keseluruhan, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk membantu menciptakan dan memelihara iklim usaha yang kondusif. Oleh karena itu, produsen bertanggung jawab untuk memenuhi tanggung jawab dan tugas perusahaan yang dikelolanya, yang meliputi kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan, menjaga kepatutan, dan menegakkan adat istiadat yang terkait dengan usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hak kepada pengguna SIM Card. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk dan/atau layanan merupakan salah satu hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4. Pengguna SIM Card berhak atas hak-hak yang tercantum dalam UUPK Pasal 4

Kewajiban pelaku usaha untuk selalu beritikad baik dalam menjalankan kegiatannya diatur dalam pasal 7 ayat 1 UUPK, dimana pelaku usaha juga bertanggung jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam usahanya untuk mendukung pembangunan nasional. UUPK memiliki berbagai macam langkah yang mendorong pelaku usaha untuk bertindak dalam rangka mendukung keberhasilan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di sektor usaha.

Sanksi harus diterapkan secara tegas dan serius guna menumbuhkan lingkungan perusahaan yang positif. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam pasal 7 UUPK, pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dituntut secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul akibat tidak dipenuhinya kewajiban tersebut. Pelaku usaha dalam hal ini disebut provider mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi atas kerugian konsumen, yang dalam hal ini adalah kerugian yang disebabkan oleh kemampuan kartu SIM untuk membocorkan informasi pribadi.

Gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen yang haknya dilanggar ada dasarnya, yaitu gugatan berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Berdasarkan pasal 19 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian

kepada konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan. Secara umum sistem akuntabilitas yang terdapat dalam UUPK merupakan sistem akuntabilitas kesalahan.

Dalam UUPK, jika konsumen menduga bahwa kesalahan provider menyebabkan mereka cedera, pelaku usaha (provider) bertanggung jawab untuk menunjukkan ada atau tidaknya unsur kesalahan. Apabila pelaku usaha tidak dapat membuktikan dirinya tidak bersalah atau terbukti melakukan kesalahan, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen. Pasal 28 UUPK secara spesifik mengatur konsep pertanggungjawaban atas kesalahan dengan cara membalikkan beban pembuktian yang menyatakan bahwa “membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan dalam tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22, pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”.

Menurut penjelasan situasi pelanggaran data pribadi konsumen, pelanggan sebenarnya berkewajiban secara hukum kepada pelaku usaha perusahaan atau memiliki hubungan kontraktual dengan mereka. Dalam hal ini, hubungan kontraktualnya dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Elemen perjanjian	Penjelasan singkat
Pendaftaran	Pengguna : mengisi data pribadi sesuai identitas resmi (KTP/KK) Provider : menyediakan formulir pendaftaran baik secara fisik maupun digital
	Pengguna : membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan layanan yang mencakup

Layanan	Provider : memberikan akses transparan ke dokumen syarat dan ketentuan sebelum aktivasi
Hak dan kewajiban	Pengguna : mematuhi peraturan penggunaan layanan, membayar tagihan (prabayar dan pascabayar), tidak menyalahgunakan layanan untuk aktivasi ilegal Provider : menyediakan layanan komunikasi sesuai paket yang dipilih, menjamin keamanan data pengguna, menyediakan layanan pelanggan
Penyelesaian sengketa	Pengguna : melaporkan keluhan kepada layanan pelanggan atau alur resmi Provider : menyelesaikan keluhan sesuai mekanisme yang diatur dalam syarat dan ketentuan
Pengakhiran perjanjian	Pengguna : mengajukan penghentian layanan melalui jalur resmi, mematuhi kewajiban pembayaran yang tersisa Provider : menghentikan layanan berdasarkan perintah pengguna atau pelanggaran syarat dan ketentuan, memberikan informasi terkait pengakhiran

Apabila konsumen menderita atau merasa terganggu akibat bocornya dan penyalahgunaan data pribadinya serta ingin menggugat provider sebagai pelaku usaha, maka jalur hukum yang dapat ditempuh adalah berdasarkan perbuatan melawan hukum yaitu yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdota.

Pasal 1365 KUHPerdata berdasarkan perbuatan melawan hukum, maka dapat dibuktikan dalam 3 katogori sebagai berikut:

1. Melanggar hukum dengan sengaja
2. Melanggar hukum dengan secara tidak semestinya
3. Melanggar hukum karena kelalaian

Jika seorang pelaku usaha melanggar ketentuan yang ditentukan secara hukum, pelanggaran yang dilakukan oleh aktor ekonomi harus mengkompensasi kerugian yang diderita oleh konsumen. Penerapan pertanggungjawaban kepada pelaku usaha di bawah Pasal 1365 KUHPerdata mengharuskan pihak dapat menunjukkan hubungan sebab akibat antara tindakan dan kerugian mereka.

Dalam perbuatan melawan hukum sesuai dengan aturan pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan bahwa:

“setiap perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan orang lain, pelaku wajib mengganti kerugian tersebut”.

Unsur-unsur PMH sendiri yaitu:

- a. Adanya tindakan
- b. Hukum melanggar hukum
- c. Ada kesalahan di pihak pelaku
- d. Korban menderita kerugian
- e. Adanya hubungan kausalitas antara tindakan dan kerugian

Pemenuhan ganti rugi oleh pelaku usaha, pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen adalah pelaku usaha dari sisi provider karena konsumen menggunakan kartu perdana dengan menggunakan data pribadi konsumen. Sesuai dengan ketentuan yang terkandung dalam Pasal 7 UUPK,

para pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban mereka dapat digugat oleh hukum untuk mengkompensasi penggantian kerugian yang timbul sehubungan dengan gagal memenuhi kewajiban ini.³⁴

Konsumen pengguna SIM Card telepon seluler yang mengalami kerugian akibat pelanggaran data pribadinya berhak menuntut dan memperoleh kompensasi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal kerugian yang timbul dari kartu SIM Card telepon seluler, terdapat dua jalur penyelesaian konflik antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu jalur litigasi dan jalur non-litigasi.

1. Melalui Lembaga Peradilan (Jalur Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum. Litigasi berasal dari bahasa Inggris litigation yang berarti pengadilan. Pengadilan mempunyai tugas untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul dan pada akhirnya menjatuhkan putusan yang seadil-adilnya. Menurut pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) mengacu pada ketentuan peradilan umum. Dalam pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan umum”, ketentuan ayat berikutnya menyatakan “penyelesaian perselisihan konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan

³⁴ Risa Salsabila dkk, “Perlindungan Hukum Kerahasiaan Data Pribadi Konsumen Pengguna Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia”, *Journal Of Civil And Bussines Law*, 2022, hlm. 71

berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Konsumen yang dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan tetap harus menanggung kerugian lagi tanpa mendapat ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian yang sesuai dengan pasal 4 huruf H UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen sebagai penggugat setelah menerima putusan hakim yaitu gugatan kemudian dinyatakan memenangkan perkara tersebut. Namun kemenangan konsumen dalam perselisihan dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen mendapat ganti rugi atas kerugiannya.

Dalam undang-undang perlindungan konsumen, secara umum proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha mengenal tiga jenis gugatan yaitu gugatan kecil, gugatan kelompok (*class action*), kedudukan hukum (*legal standing*), dan penuntutan yang dilakukan oleh lembaga tertentu yaitu lembaga perlindungan konsumen non pemerintah sebagaimana dalam PP Nomor 59 Tahun 2001.

Gugatan kecil dapat diartikan sebagai persidangan cepat dengan hakim tunggal, prosedur sederhana, tidak perlu menggunakan pengacara, tidak ada banding dan biaya murah. Sedangkan gugatan *class action* atau gugatan perwakilan kelompok diakomodasi dalam pasal 46 ayat 1 huruf b UUPK.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Jalur Non-Litigasi)

BPSK merupakan lembaga yang memeriksa sengketa konsumen yang berfungsi layaknya pengadilan. BPSK tidak menyelesaikan sengketa konsumen secara damai, namun memeriksa sengketa berdasarkan hukum. Artinya BPSK

dalam menjalankan perannya dalam penyelesaian sengketa tetap teguh berpegang pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pemerintahan daerah membentuk BPSK untuk menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan.

Dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, apabila tidak tercapai kesepakatan dengan cara damai atau tidak sepakat hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha, maka dapat menyelesaikan perselisihan tersebut melalui cara-cara alternatif sebagai berikut:

a. Mediasi

Prosedur untuk mempertemukan pihak-pihak yang bertikai. Hasil yang adil dan dapat diterima oleh pihak-pihak yang bertikai merupakan tujuan dari mediasi, yaitu proses penyelesaian sengketa alternatif di mana pihak-pihak yang bersengketa menyampaikan penyelesaian mereka kepada mediator. Mediasi merupakan metode penyelesaian sengketa di mana BPSK menjadi pihak ketiga dan pihak ketiga tersebut bersifat netral.

Peran majelis BPSK hanya bersifat memberi nasihat, sedangkan penyelesaian permasalahan diserahkan kepada pihak-pihak yang bersengketa. Tugas BPSK sebagai mediator adalah untuk mengingatkan konsumen dan pelaku usaha dalam konflik, memanggil saksi dan ahli untuk menyediakan forum kepada konsumen dan personel bisnis dalam konflik. Jika perlu, dan secara aktif memberikan saran atau saran untuk menyelesaikan perselisihan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan. Mediasi merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator yang memfasilitasi perundingan para pihak

sehingga membantu mencapai kompromi/kesepakatan. Pelayanan yang diberikan oleh mediator adalah untuk menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak menawarkan keputusan atau pendapat mengenai perselisihan yang sedang berlangsung. Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi karena pendekatan penyelesaiannya diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kesepakatan, sehingga masing-masing pihak tidak perlu berlomba-lomba mempertahankan fakta dan bukti yang dimilikinya serta tidak saling membela dan menjaga kebenaran.

b. Konsiliasi

Sengketa diselesaikan di luar pengadilan dengan menggunakan teknik ini. Majelis bertugas mempertemukan pihak-pihak yang bertikai. Fungsi majelis hanyalah sebagai mediator, sementara penggugat dan tergugat menerima hasil keputusan.

Resolusi perselisihan ini memiliki banyak kesamaan dengan proses arbitrase dan juga diserahkan sepertiga untuk mengungkapkan pendapatnya tentang perselisihan yang diajukan oleh para pihak. Namun, pandangan penyelesaian tidak mengikat sebagai ikatan dalam penghargaan arbitrase. Penyelesaiannya sangat bergantung pada kemauan para pihak karena mereka tidak terikat oleh pandangan konsiliator mengenai masalah yang sedang mereka hadapi. Jadi dalam praktiknya konsiliasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan atas salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis BPSK yang selanjutnya disebut BPSK bersifat pasif, sehingga Majelis BPSK hanya sekedar perantara antara pihak-pihak yang bersengketa.

c. Arbitrase

Dasar hukum lembaga arbitrase adalah Keputusan Presiden No. 31 Tahun 1981, UU No. 14 Tahun 1970 yang telah diganti dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 1980 dan diperbarui kembali dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2004. Ciri-ciri arbitrase adalah adanya kesepakatan dan kebebasan para pihak untuk menunjuk seorang arbiter, tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan yang dibuat oleh para pihak, keputusan arbitrase mengikat para pihak, diambil keputusan akhir oleh para pihak. Permasalahan konsumen diselesaikan melalui arbitrase yaitu suatu proses penyelesaian sengketa yang mana para pihak menyerahkan sepenuhnya keputusan dan penyelesaiannya kepada kepada majelis BPSK. Arbitrase merupakan suatu cara penyelesaian sengketa dalam perkara perdata yang dapat disepakati oleh kedua belah pihak yang bersifat mengikat dan dapat dilaksanakan.³⁵

Majelis secara aktif menyelesaikan perkara antara pihak-pihak yang bersengketa dalam arbitrase. Pengadilan Negeri dan Kasasi Mahkamah Agung secara khusus digunakan untuk teknik penyelesaian konflik ini.³⁶

Dari kedua jalur penyelesaian tersebut, cara penyelesaian yang paling tepat dalam penelitian ini adalah melalui jalur non-litigasi berupa mediasi. Metode non-litigasi adalah penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan dan seringkali melalui mediasi. Dalam mediasi, para pihak yang bersengketa melakukan negosiasi

³⁵ Nurzamzam, "Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen", Jurnal Prosiding Seminar Nasional, Kalimantan Utara, 2021, hlm. 144-145

³⁶ Dwi Atmoko dkk, "Hukum Perlindungan Konsumen", CV Literasi Nusantara Abadi, Malang, 2018, hlm. 85

dan berunding untuk mencari solusi yang menguntungkan semua pihak atau sering disebut win-win solution. Mediasi merupakan proses penyelesaian yang lebih cepat dan murah yang dapat memuaskan para pihak dan memenuhi rasa keadilan. Dengan mediasi, tidak ada pihak yang menang atau kalah karena penyelesaiannya diselesaikan dengan kesepakatan damai sehingga tidak ada kemungkinan dilakukan upaya hukum di kemudian hari.

Berdasarkan analisis penulis dapat diketahui bahwa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan data pribadinya oleh provider adalah non-litigasi, mengajukan suatu perkara sesuai dengan pedoman yang tercantum dalam Pasal 23 UUPK melalui BPSK atau lembaga peradilan. Apabila upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai pasal 23 UUPK tidak mencapai kesepakatan di luar pengadilan, maka konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara yang menentukan bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi atas perbuatan melawan hukum yang merugikan dirinya.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa cara penyelesaian yang ditempuh dalam kasus ini belum sepenuhnya menempuh jalur BPSK seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Hanya sebagian saja yakni melalui mediasi. Dalam mediasi, mereka diharapkan memberikan penjelasan, permintaan maaf, dan kompensasi yang pantas atas kelalaiannya dalam melindungi data pribadi konsumen. Sayangnya mediasi tersebut tidak menemukan kejelasan sehingga perkara ini mengajukan gugatan melalui Pengadilan Negeri untuk menggugat pihak provider karena kelalaiannya sehingga menimbulkan kerugian. Ketentuan Pasal

1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum dan Pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pelaku usaha menjadi dasar gugatan ini.

Kesimpulan: Dalam kasus pelanggaran data pribadi yang melibatkan penyalahgunaan data pengguna SIM Card oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Dalam hal ini dapat diuraikan cara penyelesaian konkrit yang telah diambil oleh korban, antara lain:

1. Melaporkannya Kepolisian

Setelah menyadari rekening banknya diretas, korban melaporkan kasus ini ke polisi.

2. Gugatan Perdata terhadap Indosat dan Commonwealth Bank

Merasa dirugikan baik materil maupun imateriil akibat lemahnya sistem keamanan, korban mengajukan gugatan perdata terhadap PT Indosat Ooredoo dan PT Bank Commonwealth di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Ia menuntut ganti rugi masing-masing Rp 100 miliar kepada kedua perusahaan tersebut.

3. Proses Mediasi dan Lanjutan Sidang

Pada bulan Februari 2021, proses mediasi antara korban dan terdakwa tidak mencapai kesepakatan. Indosat hanya menawarkan kompensasi sebesar Rp 265 juta, sedangkan Commonwealth Bank menolak usulan mediasi. Akibatnya, korban memutuskan untuk melanjutkan gugatan perdata ke pengadilan berdasarkan Pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pelaku usaha dan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum (PMH).

4. Harapan penyelesaian melalui mediasi

Pada Maret 2023, korban masih berharap mendapat ganti rugi melalui proses mediasi dengan Indosat dan Commonwealth Bank. Ia juga menekankan pentingnya perbaikan standar operasional prosedur (SOP) yang dilakukan perusahaan telekomunikasi untuk mencegah kasus serupa terulang di kemudian hari.

Berdasarkan informasi terkini hingga Maret 2023, kasus korban masih dalam proses hukum. Korban berharap mendapatkan ganti rugi melalui mediasi dengan indosat. Namun belum ada informasi lebih lanjut mengenai hasil akhir mediasi atau perkembangan terkini lainnya.

Dari penyelesaian ini bahwa terdapat subjek yang terlibat di dalamnya yaitu:

1. PT Indosat Tbk berlokasi dikantor pusat jakarta

Penyedia jasa telekomunikasi ini masuk dalam kasus pembobolan karena diduga lalai menjaga keamanan data pelanggan sehingga memungkinkan terjadinya duplikat kartu SIM.

2. PT Bank Commonwealth berlokasi dikantor pusat Jakarta

Bank ini menjadi tempat rekening korban yang dibobol setelah pelaku berhasil mengakses data melalui kartu SIM yang diduplikasi.

Adapun 2 sikap konsumen yang dirugikan sebagai berikut:

- a. Dia melakukan penuntutan
- b. Restorative justice: minta ganti rugi sesuai dengan pasal 1365 KUHPerdara

Dalam hal ini sikap konsumen menunjukkan keteguhan dalam memperjuangkan haknya dan menuntut tanggung jawab kepada pihak terkait. Sikap seperti ini mencerminkan pribadi yang berintegritas, tidak mudah menyerah, dan selalu mencari solusi berdasarkan aturan yang berlaku.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan.

1. Praktik daur ulang SIM Card yang dilakukan oleh provider menimbulkan berbagai permasalahan terkait keamanan dan privasi data pribadi konsumen. Meski diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021, namun penerapannya masih kurang transparan dan tidak memberikan jaminan perlindungan data yang memadai. Pelanggan seringkali tidak diberitahu bahwa nomor telepon yang mereka gunakan adalah nomor daur ulang sehingga memungkinkan data pribadi pengguna sebelumnya dapat diakses oleh pihak lain. Hal ini melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, khususnya hak atas keamanan, kenyamanan dan informasi yang benar mengenai produk dan jasa. Operator sebagai penyedia jasa telekomunikasi wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaiannya dalam melindungi data pribadi konsumen. Tanggung jawab ini termasuk memberikan kompensasi sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang telekomunikasi. Selain itu, operator dapat dikenakan sanksi administratif seperti teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan, denda administratif, pencabutan izin usaha, dan sanksi pidana sesuai pasal 62 UUPK apabila terbukti lalai dalam menjaga data pelanggan.
2. Kasus penyalahgunaan data pribadi konsumen pengguna SIM Card yang dilakukan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi merupakan pelanggaran

serius yang memerlukan tindakan tegas dan terukur. Konsumen mempunyai perlindungan hukum yang kuat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Konsumen berhak atas keamanan dan privasi, serta dapat meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian akibat kebocoran data pribadi. Tanggung jawab pelaku usaha meliputi penggantian kerugian berdasarkan asas wanprestasi atau perbuatan melawan hukum sesuai pasal 1365 (KUHPerdata), dengan mekanisme pembalikan beban pembuktian sebagaimana diatur dalam UUPK. Terdapat jalur litigasi dan non-litigasi untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan provider.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan pandangan mengenai perlindungan data pribadi konsumen pengguna SIM Card di kalangan masyarakat serta masukan kepada provider antara lain:

1. Provider wajib menyediakan mekanisme pelaporan yang mudah diakses, transparan, dan responsif bagi konsumen yang mengalami penyalahgunaan data pribadi.
2. Lembaga perlindungan konsumen perlu berperan aktif dalam memberikan edukasi dan bantuan hukum kepada konsumen yang menjadi korban penyalahgunaan data.
3. Aparat penegak hukum perlu menindak tegas penyelenggara jasa telekomunikasi yang terbukti melanggar hukum dan merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Ahmad Rofiq, *“Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori Dan Praktik)”*, Voluntary, Jawa Tengah, 2019
- Anak Agung Sagung Ngurah Indra Dewi, *“Hubungan Konsumen, Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana”*, Udayana University Press, Bali, 2020
- Dwi Atmoko dkk, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, CV Literasi Nusantara Abadi, Malang, 2018
- Erniwati dkk, *“Pedoman Penulisan Skripsi Untuk Mahasiswa Hukum Palembang”*, Noer Fikri Offset, Palembang, 2022
- Hulman Panjaitan, *“Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Pelaku Usaha”*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021
- Muhammad Qustulani, *“Perlindungan Hukum & Konsumen”*, PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018
- Muhammad Siddiq Armia, *“Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum”*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia, 2022
- Peter Mahmud Marzuki, *“Penelitian Hukum (Edisi Revisi)”*, Kencana Prenamedia, Jakarta, 2016
- Sigit Sapto Nugroho Dan Anik Tri Haryani, *“Metodologi Riset Hukum”*, Pustaka Palur Wetan, 2020
- Zulham, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Kencana Media, Jakarta, 2013

JURNAL

- A.A. Grade Agung Brahmanta dkk, *“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali”*, Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan, 2015-2016
- Anggianti Nuriana dkk, *“Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Pengguna SIM Card Telepon Seluler”*, Amnesti Jurnal Hukum, Vol. 5, No. 1, 2023

- Arif Rahman, "*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK*", Jurnal Ilmu Hukum, 2018
- Ayunda Rahmayanti Dwiputri dkk, "*Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Nomor Telepon Seluler Daur Ulang : Tinjauan Hukum Perlindungan*", Jurnal Palangka Law, Vol. 04, No. 02, September 2024
- Daffa Arya Prayoga, "*Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional*", Jurnal Demokrasi Dan Ketahanan Nasional, Vol. 2, No. 2, 2023
- Eka Mala Sari, "*Peramalan Jumlah Kerusakan SIM Card*", Jurnal Ilmiah, Vol. 12, No. 1, Juli, 2018
- Husni Kurniawati dkk, "*Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Debitur Dalam Aktivitas Pinjaman Online*", Jurnal Ius Constituendum, Vol. 7, No. 1, 2022
- Kyka Rezky Dwiwana dkk, "*Efektifitas Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Registrasi SIM Card Di Indonesia*", Journal Of Lex Generalis, Vol. 4, No. 2, Februari 2023
- Muhammad Noor Ridani dkk, "*Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik*", Justices Jurnal Of Law, Vol. 3, No. 2, 2024
- Nurzamzam, "*Analisis Cara Pnyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen*", Jurnal Prosiding Seminar Nasional, Vol. 2, September 2021
- Risa Salsabila dkk, "*Perlindungan Hukum Kerahasiaan Data Pribadi Konsumen Pengguna Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia*", Journal Of Civil And Bussiness Law", Vol. 3. No. 2, Februari 2022
- Roli Harni Yance dkk, "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kebijakan Standar Nasional Indonesia Terhadap Industri Elektronik Rumah Tangga Di Sumatera Utara*", Isu Law Jurnal, Vol. 2, No. 2, September 2014
- Silvi Aznidar Sitegar, "*Pertanggungjawaban Provider Di Kota Gunung Tua Perspektif Maslahah Mursalah*", Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, Vol. 5, No. 11, 2024
- Taufik Hidayat Telambanual dkk, "*Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Media Sosial Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Terkait Hak Privasi*"

Menurut Hukum Positif’, Jurnal Fakultas Hukum Unsret, Vol. 13. No. 01, 2024

UNDANG-UNDANG

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

SKRIPSI

Dimas Agung Pratama, “*Penerapan Hak Atas Informasi Pengguna Provider Telkomsel Dalam Hal Penggunaan Data Pribadi Pada Pemeliharaan Teknologi LBA*”, Skripsi, Fakultas Hukum Unsret Islam Indonesia Yogyakarta, 2020

Eddy Kusriyanto, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Kartu Telepon Seluler Indonesia Surakarta*”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2021

Muhammad Rafli, “*Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Dalam Layanan Aplikasi Pinjaman Online*”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang, 2024

Yana, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Nomor Telepon Seluler Daur Ulang*”, Skripsi, Fakultas Syariah Dan Hukum Institus Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2021

INTERNET

<https://info.populix.co/articles/metode-penelitian-adalah-pengertian-jenis>, di akses pada tanggal 03/08/2024 Pukul 11.38 wib

<https://megapolitan.kompas.com/read/2020/11/03/08261211/kilas-balik-pembobolan-rekening-ilham-bintang-gunakan-nomor-ponsel-hingga>, diakses pada tanggal 16/11/2024 pukul 21.17 wib

<https://www.kompas.kompas.id/baca/ekonomi/2024/06/03/111-kasus-kebocoran-data-pribadi-ditangani-kemenkominfo-pada-2019-14-mei-2024>, di akses pada tanggal 11/07/2024 pukul 21.46 wib

<https://www.monitorteknologi.com/sim-card-fungsi-jenis-cara-kerja>, di akses pada tanggal 22/08/2024 pukul 22.41 wib

<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>, di akses pada tanggal 23/01/2025 pukul 19.01 wib