

**HALAMAN JUDUL**

**PROBLEMATIKA HUKUM DALAM UPAYA PERLINDUNGAN DATA**

**PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**Tania Fresa Anggraeni**

**5117500066**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PROBLEMATIKA HUKUM DALAM UPAYA PERLINDUNGAN DATA  
PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Oleh :

**Tania Fresa Anggraeni**

**NPM 5117500066**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

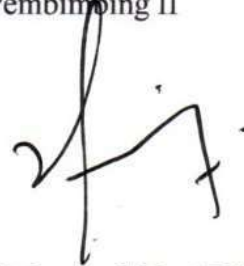
Tegal, 08 Agustus 2021

Pembimbing I



**Dr. Soesi Idavanti, SH, MH**  
NIDN 0627086403

Pembimbing II



**Kanti Rahayu, S.H., M.H.**  
NIDN 0620108203

Mengetahui

Dekan



**Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.**  
NIDN 0615067604

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PROBLEMATIKA HUKUM DALAM UPAYAPERLINDUNGAN DATA  
PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Oleh :

**TANIA FRESA ANGGRAENI**  
**NPM 5117500066**

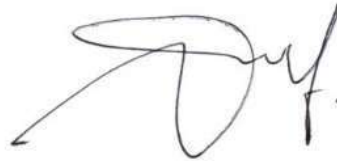
Tegal, 08 Agustus 2021

Penguji I



**Fajar Dian Aryani, S.H., M.H**  
NIDN 0608087702

Penguji II



**Erwin Aditya Pratama, S.H., M.H**  
NIDN 0629089001

Pembimbing I



**Dr. Soesi Idayanti, SH, MH**  
NIDN 0627086403

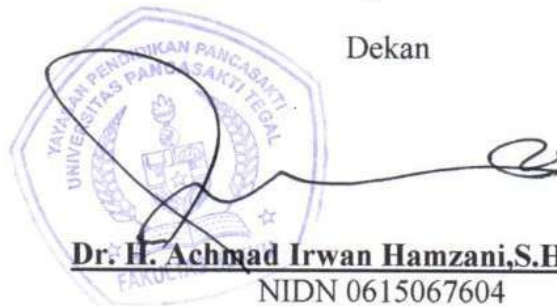
Pembimbing II



**Kanti Rahayu, S.H., M.H.**  
NIDN 0620108203

Mengetahui

Dekan



**Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.**  
NIDN 0615067604

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Tania Fresa Anggraeni

NPM : 5117500066

Tempat Tanggal Lahir : Tegal, 24 Juli 2000

Program Studi : Ilmu hukum

Judul Skripsi : **PROBLEMATIKA HUKUM DALAM UPAYA  
PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN JASA  
TELEKOMUNIKASI**

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi ini adalah karya penulis sendiri, asli meniru milik orang lain, serta belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari keterangan penulis terbukti tidak benar, maka penulis bersedia membatalkan gelar sarjana hukum (S.H.) yang telah diperoleh penulis.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya

Tegal, 08 Agustus 2021

Yang Menyatakan



(Tania Fresa Anggraeni)

## **ABSTRAK**

Tania Fresa Anggraeni. **PROBLEMATIKA HUKUM DALAM UPAYA PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI:** Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasakti, Tegal, 2021.

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengkaji problematika hukum terhadap data pelanggan jasa telekomunikasi serta untuk mengkaji upaya terhadap perlindungan data pelanggan jasa telekomunikasi.

Pendekatan penelitian hukum ini menggunakan pendekatan normatif dan apabila dilihat dari tujuannya termasuk dalam jenis penelitiannya kepustakaan. Jenis data yang dipergunakan meliputi data sekunder dan primer. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan ialah studi kepustakaan baik berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen dan sebagainya. Analisis yang digunakan yaitu analisis data kualitatif dengan metode deduktif.

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa problematika yang terjadi dalam penggunaan jasa telekomunikasi terdiri dari, kebocoran data pribadi, problem terhadap upaya hukum konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak provider, adanya problem tanggungjawab pihak provider dan yang terakhir adalah problem terhadap penegakan hukum.

Guna menyelesaikan perselisihan atau sengketa antara konsumen jasa telekomunikasi dengan provider, terdiri dari dua cara yaitu menggunakan upaya penyelesaian litigasi dan upaya penyelesaian non litigasi. Yang mana non litigasi terdiri dari: mediasi, negosiasi, konsiliasi dan arbitrase.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan informasi dan masukan bagi mahasiswa, akademisi, praktisi dan semua pihak yang membutuhkan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.

**Kata Kunci : Jasa, Telekomunikasi, Data.**

## ABSTRACT

*Tania Fresa Anggraeni, LEGAL PROBLEMS IN THE EFFORT OF CUSTOMER DATA PROTECTION OF TELECOMMUNICATION SERVICES: Law Studies Program, Faculty of Law, Pancasakti University, Tegal, 2021.*

*This legal writing aims to examine the legal problems of telecommunication service customer data and to examine efforts to protect telecommunication service customer data.*

*This legal research approach uses a normative approach and when viewed from the objective it is included in the type of research literature. The types of data used include secondary and primary data. The data collection technique used is literature study in the form of books, laws and regulations, documents and so on. The analysis used is qualitative data analysis with deductive method.*

*Based on this research, the results show that the problems that occur in the use of telecommunication services consist of personal data leakage, problems with legal remedies for consumers who feel aggrieved by the provider, the existence of problems with the responsibility of the provider and the last is the problem with law enforcement.*

*In order to resolve disputes or disputes between consumers of telecommunications services and providers, there are two ways, namely using litigation settlement efforts and non-litigation settlement efforts. Which non-litigation consists of: mediation, negotiation, conciliation and arbitration.*

*Based on the results of this research, it is hoped that it will become material for information and input for students, academics, practitioners and all those in need in the Faculty of Law, Pancasakti University of Tegal.*

**Keywords: Services, Telecommunications, Data.**

## **HALAMAN MOTTO**

1. Sesungguhnya Alla tidak akan mengubah suatu kaum, kecuali jika mereka mengubah keadaan mereka sendiri (Q.S. Ar-Ra'ad:11)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Beribu kata syukur saya ucapkan atas selesainya sebuah karya kecilku yang penuh dengan perjuangan. Hasil perjuanganku belum seberapa dan bahkan tidak sebanding dengan perjuangan kedua orang tuaku untuk memenuhi kebutuhan anaknya ini. Namun dengan selesainya program studi strata satu ilmu hukum yang saya tempuh, mampu memberikan rasa bangga kepada mereka oleh karena itu Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT, dengan segala Hidayah-Nya yang Maha Kuasa sehingga dapat melalui detik-detik yang ternilai dalam hidup ini sampai terealisasinya skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang tercinta yaitu Ibu Hely Sartika dan Bapak Dani Kurniawan yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materiil dan sudah mendukung anaknya untuk menempuh pendidikan hingga saat ini.
3. Terimakasih untuk keluarga besar saya yang senantiasa telah memberikan semangat dan dukungannya demi kelancaran skripsi ini.
4. Terimakasih untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah membantu dalam mengarahkan dan membimbingku saat skripsi ini sedang berlangsung.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, *alhamdulillah* penyusunan skripsi ini dapat selesai. Dengan skripsi ini pula penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah SAW, yang membawa rahmat sekalian alam.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang kepadanya patut diucapkan terima kasih. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Pancasakti Tegal Prof. Dr. Fakhruddin M.Pd,
2. Dekan Fakultas Hukum Dr. H. Achmad Irwan Hamzani,S.H.I.,M.Ag.
3. Wakil Dekan I Kanti Rahayu,S.H.,M.H
4. Dosen Pembimbing I Soesi Idayanti,S.H.,M.H. dan Dosen Pembimbing II Kanti Rahayu,S.H.,M.H.
5. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan pada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi Strata 1. Mudah-mudahan mendapatkan balasan dari Allah SWT sebagai amal Shalih.
6. Segenap pegawai administrasi/karyawan Universitas Pancasakti Tegal khususnya di Fakultas Hukum yang telah memberikan layanan akademik dengan sabar dan ramah.
7. Orangtua,serta saudara-saudara penulis yang memberikan dorongan moriil pada penulis dalam menempuh studi.

8. Kawan-kawan penulis dan semua pihak yang memberikan motivasi dan menempuh studi maupun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan kepada penulis. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca umumnya.

Tegal, 08 Agustus 2021



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistemstika Penulisan .....	13

BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL.....	16
A. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM.....	16
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	16
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum .....	19
3. Prinsip Perlindungan Hukum.....	21
B. TINJAUAN UMUM TENTANG DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI.....	23
1. Pengertian Data Pribadi Pelanggan .....	23
2. Pengaturan Hukum tentang Perlindungan Data Pelanggan .....	29
3. Pengguna Jasa Telekomunikasi .....	32
BAB III PEMBAHASAN.....	37
A. PROBLEMATIKA HUKUM TERHADAP DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI.....	37
1. Problematika Hukum Terkait Kebocoran Data Pribadi Konsumen Jasa Telekomunikasi .....	44
2. Problem Terkait Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Pelanggan Jasa Telekomunikasi.....	51
3. Problem tanggung jawab provider telekomunikasi .....	52
4. Problem penegakan hukum .....	52
B. UPAYA TERHADAP PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI.....	53

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan .....	67
2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan .....	69
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>79</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kemampuan dan kebiasaan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia lain dalam rangka untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Seiring perkembangan zaman, kebutuhan manusia semakin bertambah, sehingga manusia saling membutuhkan satu sama lainnya untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup, salah satunya dengan berkomunikasi. Telekomunikasi adalah kekuatan penggerak yang secara serentak menciptakan ekonomi global untuk bersaing didalam pasar yang benar-benar cosmopolitan.<sup>1</sup> Dengan kemajuan zaman khususnya di bidang teknologi yang cukup pesat, kebutuhan akan berkomunikasi sangat dibutuhkan oleh manusia. Kebutuhan manusia sangatlah kompleks khususnya dalam cara berkomunikasi masa kini yaitu melalui suatu perangkat. Perangkat ini dituntut dalam hal kecepatan dan ketepatan serta terperinci dalam berkomunikasi pada saat itu juga tanpa kabel dan alat optik fiber lainnya untuk menghubungkan antara perangkat lunak dengan jaringan dan sangat praktis untuk di bawa oleh manusia. Kemajuan teknologi inilah yang telah membuat manusia dapat menghilangkan jarak, ruang dan waktu dengan orang lain, sehingga seseorang tidak perlu saling bertemu atau

---

<sup>1</sup> Soesi Idayanti, *Pembangunan Hukum Bisnis Dalam Perspektif Pancasila Pada Era Revolusi Industri 4.0*, Tegal: Universitas Pancasakti Tegal, 2019, hlm. 91

mengunjungi oranglain untuk melakukan percakapan atau menyampaikan suatu informasi.

Melihat peluang tersebut pelaku usaha terkhususnya operator penyedia jasa telekomunikasi/provider memanfaatkannya untuk membangun jaringan telekomunikasi yang salah satunya dengan seseorang dapat mengirim SMS/*Short Message Service*, telpon dan akses internet. Survey Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2015 menunjukkan Presentase Penduduk yang memiliki atau menguasai telepon seluler menurut provinsi dan klasifikasi daerah menunjukkan Indonesia sudah mencapai angka 56,92% dan artinya separuh penduduk Indonesia sudah menggunakan telepon seluler. Jumlah pengguna smartphone di Indonesia berdasarkan data E-Marketer pada tahun 2017 mencapai 86,6 juta penduduk yang telah menggunakannya. Jumlah yang cukup besar tersebut dapat tercapai sebagai akibat dari kebiasaan baru bahwa satu orang umumnya memiliki lebih dari satu nomer ponsel yang aktif.<sup>2</sup> Perlu dipahami bahwa saat ini aktivitas masyarakat bukanlah hal yang tabu apabila dilakukan melalui jaringan *mobile*. Hal ini karena telpon seluler sudah menjadi kebutuhan primer dikalangan masyarakat. Hal ini juga seiring dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, pembangunan dan penyelenggaraan telekomunikasi telah menunjukkan peningkatan peran penting dan strategis, penyelenggaraan telekomunikasi ditingkat nasional sudah merupakan kebutuhan nyata,

---

<sup>2</sup> *Provinsi Paling Sedikit Telepon Selular*, <https://databoks.katadata.co.id>, diakses pada 22 Februari 2021 Jam 20.12 WIB

mengingat meningkatnya kemampuan sektor swasta dalam penyelenggaraan komunikasi, penguasa teknologi komunikasi, dan keunggulan kompetitif dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>3</sup>

Dalam kegiatan telekomunikasi, pelaku usaha telekomunikasi atau operator menyimpan data atau informasi para pelanggannya seperti data tentang identitas diri pelanggan, data komunikasi baik komunikasi telepon dan SMS/*Short Message Service* juga akses internet ke situs yang dikunjungi. Data atau informasi tersebut menjadi hal yang penting dan dibutuhkan kemampuan untuk menjaga kerahasiaan data atau informasi pelanggannya agar tidak hilang atau dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Masalah keamanan sering kurang mendapat perhatian dari para perancang dan pengelola sistem informasi. Masalah keamanan sering berada di urutan setelah tampilan, atau bahkan di urutan terakhir dalam daftar hal-hal yang dianggap penting. Apabila mengganggu performansi sistem, masalah keamanan sering tidak dipedulikan, bahkan ditiadakan.

Telepon seluler tidak dapat terlepas dari kartu yang dinamakan SIM (*Subscriber Identification Module*) Card. Kartu telepon seluler atau SIM card karena prediksi di era modern dan canggih seperti ini tidak akan seseorang atau masyarakat dengan syarat akan kebutuhan hidup yang semakin kompleks tidak membutuhkan kabel optik yang tersambung dengan alat komunikasi ini terbagi

---

<sup>3</sup> Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005, hlm. 220



menjadi dua macam, dilihat dari sistem pembayarannya, yaitu kartu pascabayar dengan pembayaran pulsa dilakukan di akhir periode (*postpaid*), dan kartu Prabayar dengan pembayaran pulsa dilakukan di muka (*prepaid*). Sekarang ini konsumen pengguna paling banyak adalah pengguna kartu Prabayar, karena kartu Prabayar mempunyai beberapa kelebihan bila dibandingkan dengan kartu pascabayar. Salah satunya lebih murah dan mudah dalam penggunaannya. Namun dengan maraknya peredaran kartu Prabayar telah di salah gunakan oleh oknum dari pihak outlet-outlet penyedia kartu Perdana Prabayar yang tidak bertanggung jawab guna menguntungkan diri sendiri dengan melakukan aksi kriminalitas, penipuan dan pencurian via pembayaran elektronik. Oleh sebab itu pemerintah melalui Menkominfo (menteri komunikasi dan informatika) mengeluarkan kebijakan registrasi ulang nomor handphone bagi setiap pelanggan Prabayar salah satu tujuannya agar menekan peredaran SIM Prabayar dan meminimalisir aksi kriminalitas. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting untuk menyelenggarakan, mengayomi serta menjaga stabilitas dalam aktivitas telekomunikasi di Indonesia.

Pemerintah dalam menanggulangi berbagai kejahatan yang sering terjadi serta memberikan perlindungan data pribadi pengguna simcard atau kartu Prabayar maka Kementerian Komunikasi dan Informatika mulai 31 Oktober 2017 memberlakukan registrasi nomor pelanggan kartu Prabayar yang divalidasi dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Kebijakan tersebut diterapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi sebagaimana

diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017. Registrasi ini, sebagaimana termuat dalam Siaran Pers Nomor 187/HM/KOMINFO/10/2017, merupakan upaya pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan nomor pelanggan terutama pelanggan prabayar sebagai komitmen pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen serta untuk kepentingan *national single identity*.

Pemerintah memang memiliki kewenangan dan dasar hukum untuk membuat masyarakat mematuhi kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah. Namun sering kali aturan atau kebijakan tersebut dirasakan dampak negatifnya dalam sejumlah kasus dan mengingat data pribadi yang diwajibkan untuk diserahkan pada saat proses registrasi meliputi hak yang dijamin oleh Negara, tetapi pengaturan perlindungan dan regulasi data selanjutnya masih belum jelas. Maka dikhawatirkan, kebijakan pemerintah tanpa dasar yang kuat dan komprehensif dapat mencederai hak asasi manusia yang dimiliki masyarakat.<sup>4</sup>

Melalui penjelajahan daring yang dilakukan penulis terkait permasalahan-permasalahan telekomunikasi yang terjadi umumnya ialah perlindungan atas data dan informasi seseorang menyangkut hak asasi manusia. Persoalan perlindungan data pribadi menjadi perhatian publik setelah terjadinya pembobolan data pribadi dan penggunaan data pribadi tanpa seizin pemilik data. Hal ini terjadi karena sistem keamanan data pribadi terbilang masih sangat lemah sehingga memungkinkan adanya pihak yang tidak

---

<sup>4</sup> Mega Sonia Putri, Perlindungan Hukum Data Pribadi Bagi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Terkait Kewajiban Registrasi Kartu SIM, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 9, No. 2, Desember 2018, hlm. 197-198

bertanggung jawab mengambil dan menggunakan data tersebut untuk melakukan hal-hal yang dapat merugikan pemilik data dan orang lain. Sehingga melalui penjelasan diatas penulis meyakini bahwa adanya permasalahan yang timbul, yaitu apakah regulasi tersebut mengenai perlindungan data pribadi masyarakat dalam kewajibannya mendaftarkan simcard sudah memberikan perlindungan yang tepat atau tidak serta apa implikasi dari adanya aturan tersebut dalam kehidupan Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin mengambil skripsi dengan judul: ***“PROBLEMATIKA HUKUM DALAM UPAYA PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI”***

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah problematika hukum terhadap data pelanggan jasa telekomunikasi ?
2. Bagaimana upaya terhadap perlindungan data pelanggan jasa telekomunikasi ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini, sebagai berikut ini:

1. Untuk mengkaji problematika hukum terhadap data pelanggan jasa telekomunikasi.
2. Untuk mengkaji upaya terhadap perlindungan data pelanggan jasa telekomunikasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan dan bekal pengetahuan bagi penulis tentang upaya perlindungan hukum data pelanggan jasa telekomunikasi dengan cara mengimplementasi teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan

2. Manfaat Praktisi

Dalam penelitian ini, mempunyai manfaat bagi pemerintah khususnya Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia sebagai bahan evaluasi kebijakan Registrasi Kartu Prabayar dalam menjamin perlindungan hukum hak privasi konsumen.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan penulis dalam melaksanakan penelitiannya, penulis mengkaji beberapa skripsi terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda variabel dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisi yang digunakan. Berikut ini adalah beberapa skripsi terdahulu:

1. Penelitian oleh Agnes Putri Arzita dalam skripsinya yang berjudul “Penegakan Hukum Terhadap Pencurian Data Pribadi Pengguna Provider”.<sup>5</sup> Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penegakan hukum yang terjadi apabila adanya pencurian data pribadi pengguna provider. Adapun

---

<sup>5</sup> Agnes Putri Arzita, *Penegakan Hukum Terhadap Pencurian Data Pribadi Pengguna Provider*, Skripsi S-1, Hukum Kepidanaan Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2019.

persamaan dengan fokus bahasan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang data pribadi pengguna provider. Namun, perbedaan dari fokus bahasan penelitian peneliti dengan skripsi ini, yaitu bahwa penelitian peneliti membahas mengenai dampak atas diberlakukannya kebijakan registrasi kartu prabayar serta bagaimana bentuk perlindungan hukum data pribadi bagi pengguna jasa telekomunikasi atas kebijakan registrasi kartu prabayar, sedangkan pada skripsi ini membahas mengenai penegakan hukum terhadap pencurian data pribadi pengguna provider serta faktor penghambat dalam penegakan hukum tersebut..

2. Penelitian oleh Diah Ayu Wulandari dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab”.<sup>6</sup> Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab. Adapun persamaan dengan fokus bahasan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen. Perbedaannya yaitu terdapat dalam objek yang dibahas. Perbedaan fokus bahasan penelitian peneliti dengan skripsi ini, yaitu bahwa penelitian peneliti membahas mengenai perlindungan data pribadi terhadap pengguna jasa telekomunikasi, sedangkan pada skripsi ini membahas mengenai perlindungan data pribadi terhadap pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi
3. Penelitian oleh Mega Sonia Putri dalam artikel yang berjudul “Perlindungan Hukum Data Pribadi Bagi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Terkait Kewajiban

---

<sup>6</sup> Diah Ayu Wulandari, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab*, Skripsi S-1, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019

Registrasi Kartu SIM,”<sup>7</sup> Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana perlindungan hukum data pribadi bagi pelanggan jasa telekomunikasi terkait kewajiban registrasi kartu SIM . Adapun persamaan dengan fokus peneliti yang terdapat dalam jurnal ini, yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum data pribadi bagi pelanggan jasa telekomunikasi atas kewajiban registrasi kartu SIM atau kartu Prabayar. Perbedaan antara fokus jurnal ini dengan fokus penelitian peneliti yaitu jurnal hanya membahas mengenai permasalahan hukum yang terjadi terkait dengan ketepatan regulasi dalam perlindungan data pribadi masyarakat atas kewajibannya mendaftarkan kartu SIM sedangkan peneliti membahas terkait dampak atas pemberlakuan aturan registrasi kartu Prabayar serta bentuk perlindungan hukum data pribadi pengguna jasa telekomunikasi atas kewajiban registrasi kartu Prabayar.

## **F. Metode Penelitian**

Pada prinsipnya dalam setiap penulisan karya ilmiah diperlukan data-data yang lengkap dan objektif serta mempunyai metode dan cara tertentu sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian hukum menurut Soerjono Soekanto<sup>8</sup> terdiri dari 2 yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Yang mana penelitian hukum normatif adalah penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum. taraf sinkronisasi hukum, sejarah hukum, serta perbandingan hukum.

---

<sup>7</sup>Mega Sonia Putri, Perlindungan Hukum Data Pribadi Bagi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Terkait Kewajiban Registrasi Kartu SIM, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 9, No. 2, Desember 2018.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana, 2005, hlm.52

Sedangkan penelitian hukum empiris adalah penelitian terhadap identifikasi hukum (hukum tidak tertulis) dan efektifitas hukum. Akan tetapi dalam penelitian ini fokus kajian yang akan penulis terapkan adalah penelitian hukum normatif yang mengkaji hukum positif. Dalam melakukan penelitian ini agar terlaksana dengan baik dan maksimal, maka penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang menggunakan data sekunder. Sumber datanya dapat diperoleh melalui penelusuran dokumen. Penelitian untuk memperoleh gelar sarjana hukum senantiasa harus diserasikan dengan disiplin hukum yang merupakan suatu ajaran tentang hukum sebagai norma dan kenyataan.<sup>9</sup> Penulis menggunakan jenis penelitian ini dikarenakan untuk memperoleh data lapangan dimasa pandemi covid-19 seperti saat ini susah untuk dilakukan, oleh karenanya jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian yang hanya mengkaji bahan-bahan kepustakaan.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi penulis disini menggunakan pendekatan penelitian normatif. Pendekatan normatif adalah penelitian yang mengkaji atau menganalisa data sekunder yang dapat berupa bahan-bahan hukum sekunder dengan memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma-norma positif yang terkandung di dalam sistem peraturan perundang-undangan yang

---

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 13-14.

berlaku secara umum.<sup>10</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian normatif karena yang akan diteliti mengenai problematika-problematika apa saja yang ada di masyarakat terkait data pelanggan jasa telekomunikasi serta menganalisa upaya hukum atau perlindungan hukum apa yang dapat dilakukan apabila terjadi sengketa dalam penggunaan jasa telekomunikasi.

### 3. Sumber Dokumen

Pada penelitian tidak dikenal adanya data, sebab dalam penelitian hukum khususnya, yuridis normatif sumber penelitian hukum diperoleh dari kepustakaan bukan dari lapangan, untuk itu istilah yang dikenal adalah bahan hukum.<sup>11</sup> Bahan Hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Bahan hukum primer, bahan hukum ini merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim.<sup>12</sup> Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi sebagaimana diubah

---

<sup>10</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Rajawali, 1985, hlm. 15

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 43

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, Cet. III, 2007, hlm. 141.



dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017.

b) Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum yang bersifat menunjang atau membantu bahan hukum primer dalam penelitian yang akan memperkuat penjelasan di dalamnya. Berikut ini bahan-bahan hukum sekunder dalam penelitian ini, meliputi :

- Buku tentang Perjanjian
- Buku tentang kontrak elektronik
- Buku tentang penelitian hukum

c) Bahan hukum tersier, yang berhubungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia.

#### **4. Metode Bahan Hukum**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang akan diolah dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, dokumentasi, mengumpulkan literatur, dan juga mengakses internet yang berkaitan dengan permasalahan dalam lingkup hukum internasional.

#### **5. Metode Bahan Hukum**

Kemudian data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan serta menafsirkan dan mendiskusikan data-data primer yang telah diperoleh dan diolah sebagai satu yang utuh. Pendekatan kualitatif ini merupakan suatu analisis data yang menghasilkan

data deskriptif, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>13</sup>

## **6. Analisis bahan penelitian**

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan serta menafsirkan dan mendiskusikan data-data primer yang telah diperoleh dan diolah sebagai satu yang utuh. Hasil yang diperoleh dari analisis ini menghasilkan data yang disebut sebagai data deskriptif yaitu data yang diperoleh dari dihubungkannya data satu dengan lainnya, disesuaikan dengan pokok permasalahan yang diteliti sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh.

## **G. Sistemstika Penulisan**

Dalam penyusunan hasil penelitian ini agar terperinci, maka harus adanya sistematika pembahasan. Pada bagian pertama yang meliputi halaman sampul, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman persetujuan, halaman pengesahan, kata pengantar, pedoman transliterasi, daftar isi, dan abstrak. Kemudian sistematika selanjutnya yaitu :

### **Bab I PENDAHULUAN**

---

<sup>13</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017, Cet.IV, hlm.158

Urutan penulisan pada Bab I sebagai berikut:

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Terdahulu
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematikan Penulisan

## Bab II TINJAUAN KONSEPTUAL

Urutan penulisan pada Bab II sebagai berikut:

- A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum
- B. Tinjauan Umum tentang Data Pelanggan Jasa Telekomunikasi

## Bab III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Urutan penulisan pada Bab III sebagai berikut:

- A. Problematika hukum terhadap data pelanggan jasa telekomunikasi.
- B. Upaya terhadap perlindungan data pelanggan jasa telekomunikasi.

## Bab IV PENUTUP

Urutan penulisan pada Bab IV sebagai berikut:

- A. Kesimpulan
- B. Saran

Pada bagian terakhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan biodata penulis.

## BAB II

### TINJAUAN KONSEPTUAL

#### A. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM

##### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Makhluk sosial adalah manusia dan manusia kerap selalu berinteraksi antara satu dengan yang lainnya, karena itu secara sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).<sup>14</sup> Secara umum hubungan hukum atau *rechtsbetrekkingen* dapat diartikan sebagai hubungan antara dua atau lebih subyek hukum, hubungan mana terdiri atas ikatan antara individu dengan individu, antara individu dengan masyarakat atau antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.<sup>15</sup> Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan. Berdasarkan hal tersebut, untuk mengurangi ketegangan dan

---

<sup>14</sup> Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006, hlm. 12

<sup>15</sup> Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001, hlm. 131.

konflik, maka hukum ada untuk mengatur dan melindungi kepentingan tersebut, sehingga hal inilah yang dinamakan sebagai perlindungan hukum.

Menurut Setioni perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia agar/ ataupun untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>16</sup> Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum.<sup>17</sup>

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan Perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat

---

<sup>16</sup> W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Hukum Bahasa Indonesia*,

<sup>17</sup> Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press, 2012, hlm 5-6.

diartikan Perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.

Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers, menyebutkan bahwa perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warganegara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan. Sedangkan perlindungan hukum yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, perlindungan hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Sedangkan dalam hukum Pengertian perlindungan hukum adalah Segala daya upaya yang di lakukan secara sadar oleh setiap orang maupun

lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada sebagaimana di atur dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.<sup>18</sup>

## 2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Konsep perlindungan hukum mendapatkan landasaan idiil dari sila kelima Pancasila yaitu “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Dalam sila tersebut terkandung suatu hak seluruh rakyat Indonesia untuk diperlakukan sama di depan hukum. Suatu kepentingan merupakan sasaran dari hak, karena itu perlu adanya suatu perlindungan hukum<sup>19</sup>. Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek – subyek hukum melalui peraturan perundang – undang yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>20</sup>

### a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum diberikan oleh pemerintahan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang – undangan dengan maksud untuk mencegah suatu

---

<sup>18</sup> <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/> diakses pada tanggal 22 Juni 2021 Jam 21.00 WIB

<sup>19</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 54

<sup>20</sup> *Teori Perlindungan Hukum*, <http://raypratama.blogspot.co.id/2015/04/teori-perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 12 Mai 2021.



pelanggaran serta memberikan rambu – rambu atau batasan – batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu :<sup>21</sup>

a) Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b) Perlindungan Hukum Represif

---

<sup>21</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Jakarta: Peradaban, 2007, hlm. 3.

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip Negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari Negara hukum.

### **3. Prinsip Perlindungan Hukum**

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan

kewajiban masyarakat dan pemerintah.<sup>22</sup> Aspek dominan dalam konsep barat tentang hak asasi manusia adalah “menekankan eksistensi hak dan kebebasan yang melekat pada kodrat manusia dan statusnya sebagai individu, hak tersebut berada di atas negara dan di atas semua organisasi politik dan bersifat mutlak sehingga tidak dapat diganggu gugat”. Karena konsep ini, maka sering kali dilontarkan kritik bahwa “konsep Barat tentang hak-hak asasi manusia adalah konsep yang individualistik. Kemudian dengan masuknya hak-hak sosial dan hak-hak ekonomi serta hak kultural, terdapat kecenderungan mulai melunturnya sifat individualistik dari konsep Barat”.<sup>23</sup>

Dalam merumuskan prinsi-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan ”*Rule of The Law*”. Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan

---

<sup>22</sup> Fitri hidayat, perlindungan hukum unsur esensial dalam suatu Negara hukum, <http://fitrihidayatub.blogspot.com/2013/07/perlindungan-hukum-unsur-esensial-dalam.html>, diakses tanggal 18 Juli 2021 Jam 15.35 WIB

<sup>23</sup> *ibid*

terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.<sup>24</sup>

## **B. TINJAUAN UMUM TENTANG DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**

### **1. Pengertian Data Pribadi Pelanggan**

Pada era saat ini informasi adalah sesuatu yang sangat penting dan merupakan suatu media yang sangat menentukan bagi perkembangan ekonomi suatu negara baik negara berkembang maupun negara maju.<sup>25</sup> Informasi mengenai individu selalu dikelola oleh pemerintah dan swasta, tetapi munculnya era komputer menciptakan ancaman yang lebih besar bagi privasi individu tersebut, serta kemungkinan individu menderita kerugian sebagai akibat dari ketidaktelitian atau pembocoran informasi jauh lebih besar.<sup>26</sup> Data sendiri memiliki definisi ialah suatu keterangan yang benar dan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian.<sup>27</sup> Sedangkan ada beberapa ahli yang memberikan definisi data sebagai berikut, diantaranya:<sup>28</sup>

#### 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia

---

<sup>24</sup> *ibid*

<sup>25</sup> Shinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Bandung : Widya Padjajaran, 2009, hlm 53

<sup>26</sup> *Ibid*

<sup>27</sup> KBBI. "Pengertian Data". <https://kbbi.web.id/data>, diakses pada 03 Mei 2021 Pukul 16.00 WIB

<sup>28</sup> *Pengertian Data Menurut Para Ahli*, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/11/7-pengertian-data-menurut-para-ahli-lengkap.html>, diakses pada tanggal 5 Mei 2021 Jam 21.00 WIN

Data adalah keterangan yang benar dan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian.

2) Zulkifli A.M

Data ialah keterangan, bukti atau fakta tentang suatu kenyataan yang masih mentah (original) dan belum diolah.

3) Arikunto

Menurutnya data ialah semua fakta dan angka-angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun sebuah informasi.

4) Selamat Riyadi

Menjelaskan bahwa data ialah kumpulan informasi yang diperoleh dari pengamatan dimana data bisa berupa angka-angka atau lambang.

Sehingga jika penulis simpulkan maka, data adalah merupakan sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan, atau masalah baik yang berbentuk angka-angka maupun yang berbentuk kategori atau keterangan. Data sendiri dapat dikatakan data pribadi apabila data tersebut berkaitan dengan seseorang, maksudnya disini adalah sebagai contoh alamat rumah di dalam secarik kertas kosong adalah data. Berbeda halnya apabila di dalam secarik kertas tersebut tertulis sebuah alamat rumah dan nama pemilik rumah tersebut, data tersebut adalah data pribadi. Alamat rumah di dalam secarik kertas kosong bukan data pribadi

karena data tersebut tidak dapat digunakan untuk mengidentifikasi pemiliknya, sedangkan data alamat rumah dan nama pemiliknya dapat digunakan untuk mengidentifikasi pemilik data tersebut, oleh karena itu dapat disebut sebagai data pribadi.<sup>29</sup>

Istilah perlindungan data pertama digunakan di Jerman dan Swedia pada tahun 1970-an yang mengatur perlindungan data pribadi melalui undang-undang.<sup>30</sup> Ada beberapa alasan yang menengarahi dibuatnya perlindungan terhadap data pribadi karena, pada waktu itu mulai dipergunakan komputer sebagai alat untuk menyimpan data penduduk terutama untuk keperluan sensus penduduk. Ternyata dalam praktiknya, telah terjadi banyak pelanggaran yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun pihak swasta. Maka daripada itu agar penggunaan data pribadi tidak disalahgunakan maka diperlukan pengaturan.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah undang-undang yang saat ini berlaku dalam hal melindungi data pribadi seseorang di dunia maya, meskipun belum secara khusus menjelaskan pengertian tentang data pribadi di dalamnya. Seperti tertuang dalam Pasal 26 ayat 1 yang menjelaskan bahwa “Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap

---

<sup>29</sup> Shinta Dewi, *loc.cit*, hlm. 115

<sup>30</sup> Shinta Dewi, *Op.cit*, hlm.37

informasi melalui media elektronik yang menyangkut *data pribadi seseorang* harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan”. Sedangkan dalam Dalam Pasal 1 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, mendefinisikan data pribadi yaitu “data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya”.

Indonesia sendiri sedang merumuskan undang-undang terkait perlindungan data pribadi yang ditargetkan akan rampung diawal tahun 2021, hal ini digunakan untuk menunjang segala aktifitas perbuatan hukum yang menggunakan data pribadi sebagai jaminannya.<sup>31</sup> Dalam Rumusan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa: “Data Pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau nonelektronik”.

Pasal 3 ayat 1 sampai 3 menjelaskan bahwa ada dua pengelompokan data pribadi yaitu: data pribadi yang bersifat umum dan data pribadi yang bersifat spesifik. Data pribadi yang bersifat khusus sendiri meliputi nama lengkap, jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, dan/atau Data Pribadi

---

<sup>31</sup> <https://www.suara.com/teknologi/2020/12/10/200942/uu-perlindungan-data-pribadi-ditargetkan-rampung-awal-2021?page=all>, diakses pada tanggal 20 Juni 2021 Jam 19.46 WIB

yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang. Sedangkan data pribadi yang bersifat spesifik meliputi:

- a) data dan informasi kesehatan;
- b) data biometrik;
- c) data genetika;
- d) kehidupan/orientasi seksual;
- e) pandangan politik;
- f) catatan kejahatan;
- g) data anak;
- h) data keuangan pribadi; dan/atau
- i) data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Data pribadi di era saat ini sangat dibutuhkan seperti akan masuk sekolah, atau melamar pekerjaan, serta kegiatan-kegiatan lainnya. Semua hal tersebut membutuhkan beberapa data seseorang yang valid. Tentu saja data-data tersebut haruslah dijaga kerahasiaannya dengan baik oleh yang bersangkutan. Data-data tersebut digunakan pihak yang bersangkutan untuk mengetahui latar belakang dari pemilik data sehingga menjadi acuan pihak yang bersangkutan sebagai apakah layak untuk diterima atau tidak.



Semuel Abrijani Pangerapan selaku Dirjen Aplikasi dan Informatika Kemenkominfo mengatakan bahwa ada 5 manfaat menjaga data pribadi, yaitu :<sup>32</sup>

a) Intimidasi *online* terkait gender

Maksudnya disini data pribadi berupa jenis kelamin patut dilindungi untuk menghindari kasus pelecehan seksual atau perundungan (*bullying*) secara online. Perlindungan terhadap data penting dilakukan agar menghindari ancaman kejahatan dunia maya termasuk Kekerasan Berbasis Gender Online (KBGO).

b) Mencegah penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

c) Menjauhi potensi penipuan.

d) menghindari potensi pencemaran nama baik.

e) Hak kendali atas data pribadi

Manfaat terakhir ini adalah manfaat yang secara global harus dimiliki setiap orang. Dan hal ini juga dijamin dalam Hak kendali atas data pribadi. Secara umum manfaat dari data pribadi sendiri agar setiap orang dapat mengenali kita. Salah satu dari data pribadi yaitu nama. Hal ini membantu orang dapat kenal dengan kita dan sebaliknya kita mengenal orang lain. Adapun nama adalah sebuah identitas. Semua orang layak untuk

---

<sup>32</sup> [https://kominform.go.id/content/detail/19991/5-alasan-mengapa-data-pribadi-perlu-dilindungi/0/sorotan\\_media](https://kominform.go.id/content/detail/19991/5-alasan-mengapa-data-pribadi-perlu-dilindungi/0/sorotan_media), diakses pada tanggal 20 Juni 2021 Jam 21.29 WIB

mendapatkan nama. Supaya mudah mengingat orang yang dituju. Karena bisa jadi nama panggilan sama, tetapi untuk nama panjang pasti berbeda dengan orang lain. Sehingga dengan demikian maka lebih mudah untuk mengenali satu dengan yang lain secara rinci.

## **2. Pengaturan Hukum tentang Perlindungan Data Pelanggan**

Perlindungan data pribadi memiliki beberapa prinsip di dalamnya, yakni pembatasan pengumpulan, kualitas data spesifikasi tujuan, penggunaan pembatasan, langkah-langkah pengamanan, keterbukaan, partisipasi individu, serta pertanggungjawaban. Sedangkan jika prinsip-prinsip tersebut dijabarkan maka akan sebagai berikut:

### a) Pembatasan pengumpulan

Bahwa harus ada batasan dalam hal pengumpulan data pribadi. Data yang didapatkan harus menggunakan cara-cara yang sah secara hukum dan adil, dan jika diperlukan dengan pengetahuan dan persetujuan dari orang yang bersangkutan

### b) Kualitas data

Bahwa data pribadi harus akurat sesuai dengan tujuan data tersebut digunakan, selain itu data pribadi harus akurat dan lengkap.

### c) Spesifikasi tujuan

Bahwa tujuan dari pengumpulan data harus spesifik dan setiap penggunaan selanjutnya dari data tersebut harus terbatas hanya sesuai dengan spesifikasi tujuan tersebut.

d) Penggunaan pembatasan

Bahwa data tidak boleh dibuka, tersedia untuk umum atau digunakan untuk tujuan di luar tujuan yang spesifik kecuali atas persetujuan pemilik data atau persetujuan otoritas hukum.

e) Langkah-langkah pengamanan

Bahwa data harus dilindungi dengan pengamanan yang sesuai untuk melindunginya dari kehilangan, kerusakan, penggunaan, perubahan atau keterbukaan.

f) Keterbukaan

Bahwa harus ada kebijakan umum mengenai keterbukaan terhadap data pribadi.

g) Partisipasi individu

Bahwa individu harus memiliki hak untuk mendapatkan informasi tentang datanya sendiri dan hak untuk menghapus atau membenarkan data yang salah.

h) Pertanggungjawaban

Bahwa pengatur data bertanggung jawab untuk mematuhi prinsip-prinsip tersebut.<sup>33</sup>

Peraturan perundang-undangan perlindungan data pribadi secara khusus di Indonesia belum ada, sehingga menimbulkan banyak polemik di

---

<sup>33</sup> Sinta Dewi, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Bandung: PT Refika Aditama, 2015, hlm. 30

masyarakat. Akan tetapi jika dipahami secara implisit dalam Pasal 28 G Ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 terdapat pemahaman terkait perlindungan data pribadi, yakni menyatakan bahwa, “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.” Selain itu ada juga beberapa peraturan perundang-undangan yang dimana didalamnya terkandung mengenai perlindungan data pribadi secara umum, yakni:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 Tentang Ketentuan Pokok Kearsipan.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan.
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 6) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan

- 7) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Berdasarkan ketentuan tersebut, data pribadi dalam sistem elektronik tentu mendapat perlindungan hukumnya untuk menjamin kerahasiaan, keutuhan, serta penggunaan dan pemanfaatannya yang harus dilakukan berdasarkan persetujuan dari pemilik data pribadi tersebut.

### **3. Pengguna Jasa Telekomunikasi**

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita tidak menyadari bahwa suatu informasi yang di peroleh dari telekomunikasi sebenarnya baru dapat kita ketahui ataupun kita akses dengan bantuan suatu media dan suatu sistem komunikasi sebagai rangkaian penyampaian informasi itu sendiri. Perlu diketahui bahwa telekomunikasi adalah terdiri dari kata “Tele” yang berarti jarak jauh (*At a Distance*) dan “komunikasi” yang berarti hubungan pertukaran ataupun penyampaian informasi.<sup>34</sup>

Seperti dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi dijelaskan bahwa telekomunikasi adalah setiap pemancaran pengiriman informasi melalui media apapun. Dalam tulisan Suryo Widianoro, telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan/ atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda

---

<sup>34</sup> Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 97

isyarat, tulisan, gambar, suara dan bunyi melalui sistem kawat optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya.<sup>35</sup>

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi menyebutkan bahwa tujuan dalam penyelenggaraan telekomunikasi, yaitu untuk mendukung kesatuan dan persatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendukung kehidupan ekonomi dan kegiatan pemerintahan serta meningkatkan hubungan antar bangsa.

Dalam penjelasan pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi menjelaskan bahwa Tujuan penyelenggaraan telekomunikasi dapat dicapai antara lain melalui reformasi telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan telekomunikasi dalam rangka menghadapi globalisasi, menyiapkan sektor telekomunikasi memasuki persaingan usaha yang sehat dan profesional dengan regulasi yang transparan, serta membuka kesempatan lebih banyak bagi pengusaha kecil dan menengah.

Dalam pasal 4 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi disebutkan bahwa telekomunikasi dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Konsep ini berdasarkan atas argumentasi bahwa telekomunikasi merupakan salah satu cabang produksi yang penting dan strategis dalam kehidupan nasional,

---

<sup>35</sup> <http://www.digitalkafe.com/wp-content/upload>, diakses pada tanggal 29 Mei 2021 Jam 20.20 WIB

sehingga penguasaannya ditujukan sebesar-besarnya bagi kepentingan dan kemakmuran rakyat. Dengan begitu pembinaan telekomunikasi diarahkan untuk meningkatkan penyelenggaraan telekomunikasi yang meliputi kebijakan, pengaturan dan pengendalian. Telekomunikasi seluler juga merupakan alat telekomunikasi jarak jauh yang pemakaiannya menggunakan alat yang tujuannya untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak yang lain.

Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. Jasa telekomunikasi di Indonesia diantaranya adalah jasa telepon tidak bergerak, jasa telepon seluler, jasa interkoneksi, jasa layanan pesan singkat, faksimili, jasa layanan internet seluler, dan video call. Jasa telekomunikasi merupakan bagian dari kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi yang telah diatur oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999.<sup>36</sup> Sebuah penyelenggara jasa telekomunikasi dalam penyelenggaraannya wajib melaksanakan kewajiban-kewajiban yang telah ditetapkan oleh negara. Kewajiban tersebut diantaranya adalah melindungi kepentingan dan keamanan negara, mengantisipasi perkembangan teknologi serta tuntutan global, dalam penyelenggaraan jasa dilakukan atau

---

<sup>36</sup> <http://solarreload.com/jasa-telekomunikasi-di-indonesia/>, diakses pada tanggal 29 Mei 2021 Jam 21.00 WIB

dikerjakan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan serta wajib memberikan kontribusi terhadap masyarakat. Kontribusi tersebut adalah kontribusi berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Telekomunikasi. Selain kewajiban diatas, penyelenggara jasa telekomunikasi juga wajib mencatat atau merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi.

Penyelenggaraan telekomunikasi bisa dilakukan oleh perorangan, Koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Swasta, Instansi pemerintah, dan Instansi Pertahanan dan Keamanan Negara. (Pasal 1 huruf „b“, UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi). Pasal 1 ayat 10 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, menyebutkan dengan jelas bahwa Penyelenggaraan Jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. Itu berarti yang berhak melakukan pelayanan jasa telekomunikasi adalah unsur-unsur yang telah disebutkan di atas

Apabila pengguna memerlukan catatan atau rekaman pemakaian jasa telekomunikasi, maka penyelenggara telekomunikasi wajib memberikannya. Pengguna jasa telekomunikasi adalah pelanggan dan pemakai jasa telekomunikasi. Adapun yang dimaksud dengan pelanggan



atau pengguna adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak dan yang dimaksud dengan pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.

Pengguna sendiri dalam Kamus Bahasa Indonesia mempunyai arti sebagai orang yang menggunakan dan jasa mempunyai arti sebagai layanan, kemudahan, manfaat yang dapat dijual kepada orang lain yang menggunakan atau menikmatinya. Jadi bisa disimpulkan bahwa pengguna jasa telekomunikasi adalah orang atau badan usaha yang menggunakan layanan yang dijual oleh penyelenggara jaringan atau penyelenggara jasa telekomunikasi untuk kegiatan pertukaran informasi antar dua pihak, pihak pengirim dan pihak penerima dimana terdapat jarak diantara keduanya.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> [www.web.id/pengguna-dan-jasa](http://www.web.id/pengguna-dan-jasa), diakses pada tanggal 22 Juni 2021 Jam 21.36 WIB

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

##### **A. PROBLEMATIKA HUKUM TERHADAP DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Pada tahun 2016 pemerintah menetapkan peraturan baru terkait penggunaan jasa telekomunikasi. Dimana pemerintah menunjuk Kementerian Komunikasi dan Informatika selaku kementerian yang tepat untuk membuat peraturan tersebut. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi yang bertujuan guna menyempurnakan regulasi sebelumnya. Peraturan tersebut dalam perjalanannya hingga saat ini telah mengalami perubahan, diantaranya pada tahun 2017 telah mengalami dua kali perubahan, diantaranya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017.

Perubahan yang paling terlihat jika dibandingkan dengan regulasi sebelumnya (tahun 2005) adalah tentang diberlakukannya validasi data pelanggan menggunakan data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri. Dengan diberlakukannya verifikasi dan validasi tersebut diharapkan mampu menutup dan memperbaiki kekurangan mekanisme registrasi yang diatur pada regulasi sebelumnya. Dengan diberlakukannya

verifikasi dan validasi, maka calon pelanggan wajib menggunakan identitas yang sebenarnya sesuai dalam data kependudukan yang telah tercatat di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri. Tidak seperti mekanisme registrasi sebelumnya, berdasarkan regulasi yang baru ini, pelanggan cukup menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK) yang sesuai. Kedua data tersebut nantinya akan diverifikasi ke database kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jika statusnya sesuai, maka nomor prabayar pelanggan akan diaktivasi, jika masih belum sesuai maka pelanggan diwajibkan untuk melakukan aktivasi melalui galeri operator atau gerai outlet yang ditunjuk operator seluler. Bagi Warga Negara Asing yang tidak mempunyai Nomor Induk Kependudukan (NIK), maka proses aktivasi wajib dilakukan di galeri operator dengan menggunakan identitas yang dimiliki seperti Passpor/KITAP/KITAS.

Registrasi ulang nomor handphone dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah upaya dari pemerintah untuk menciptakan keamanan serta kenyamanan dalam penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia adapun terdapat hasil kajian pustaka yang didapat penulis mengenai hal ini, yaitu:<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Arinta Rachmawati, dkk, *Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar XL Axiata terhadap Kebijakan Menkoinfo Terkait Regostrasi Ulang Nomor Handphone di Semarang*, Universitas Diponegoro, 2019, hlm. 147

- a. Bahwa kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini seluruhnya berada dalam wewenang Kominfo Indonesia sebagai regulator telekomunikasi di Indonesia.
- b. Bahwa pihak Diskominfo bertanggung jawab penuh atas kebijakan registrasi ulang nomor handphone di setiap daerah, baik di dalam pelaksanaan kebijakan dan data pribadi pelanggan prabayar yang digunakan untuk registrasi;
- c. Bahwa pihak Kominfo akan bertanggung jawab sepenuhnya menjaga kerahasiaan serta keamanan data konsumen atau pelanggan yang sudah mendaftarkan ulang nomor handphonenya.
- d. Pihak penyelenggara Jasa Telekomunikasi Indonesia akan bekerja sama dengan kominfo melakukan pemblokiran terhadap nomor handphone yang tidak mendaftarkan ulang nomor handphone tersebut.
- e. Pelaksanaan pemblokiran terhadap nomor handphone akan dilakukan secara bertahap, akan tetapi apabila pelanggan prabayar nomornya telah di nonaktifkan ataupun telah terblokir segera hubungi atau datang ke pihak Penyelenggara Jasa Telekomunikasi atau Pihak Operator terkait untuk di tindak lanjuti lebih dalam guna pengaktifan nomor handphone yang sudah terblokir tersebut

Berikut ini adalah beberapa poin penting yang terkandung dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 12 Tahun 2016 yang telah

diubah menjadi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:<sup>39</sup>

a. Registrasi wajib untuk semua pelanggan prabayar

Sebagaimana diatur di dalam regulasi, bahwa semua pelanggan, baik yang saat ini sudah memiliki nomor kartu prabayar ataupun bagi calon pelanggan yang akan menggunakan kartu prabayar, wajib melakukan registrasi data berdasarkan data kependudukan. Bagi pelanggan yang saat ini sudah memiliki kartu prabayar, maka diwajibkan untuk melakukan registrasi ulang yang berbatas waktu, yaitu sampai dengan tanggal 28 Februari 2018. Jika sampai dengan batas waktu yang ditentukan tersebut, masih belum dilakukan registrasi ulang, maka akan diberlakukan pemblokiran bertahap terhadap nomor kartu prabayar yang dimiliki. Sedangkan bagi calon pelanggan, mekanisme registrasi pelanggan menggunakan data kependudukan berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK) diberlakukan sejak regulasi ini berlaku.

b. Pemberlakuan verifikasi dan validasi terhadap data pelanggan

Validasi bagi pelanggan Warga Negara Indonesia (WNI) menggunakan identitas pelanggan berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK). Identitas tersebut akan diverifikasi dan

---

<sup>39</sup> Sindhu Syahdan Permadhie, Analisis SWOT Kewajiban Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi, Fakultas Manajemen Telekomunikasi, Jurusan Magister Teknik Elektro, Universitas Indonesia, 2018, hlm. 5-6

divalidasi ke database kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri. Sedangkan bagi pelanggan Warga Negara Asing (WNA), identitas yang digunakan dalam registrasi pelanggan berupa Passpor/KITAP/KITAS dan dilakukan onsite di galeri operator.

c. Pembatasan kepemilikan nomor mulai dibatasi

Berdasarkan regulasi yang baru, setiap NIK hanya boleh melakukan aktivasi secara mandiri untuk 3 (tiga) nomor prabayar per operator seluler. Untuk nomor selanjutnya, pelanggan wajib melakukan aktivasi nomor di galeri operator. Walaupun belum sepenuhnya dilakukan pembatasan, mekanisme tersebut bisa dianggap sebagai treatment awal untuk diberlakukan regulasi pembatasan nomor selanjutnya.

d. Operator seluler wajib menjaga keamanan data pelanggan

Operator wajib menyampaikan laporan kemajuan proses registrasi ulang pelanggan prabayar setiap 3 (tiga) bulan kepada BRTI selama jangka waktu registrasi ulang. Dikarenakan data kependudukan merupakan bagian dari data pribadi, maka operator juga berkewajiban memperlakukan data pelanggan sebagai data rahasia, dan wajib menjaga kerahasiaan data tersebut serta wajib memiliki mekanisme keamanan informasi yang dibuktikan dengan sertifikasi ISO 27001.

Dalam tatanan penyelenggaraan maupun pelaksanaan telekomunikasi di Indonesia dalam kebijakannya registrasi ulang nomor

handphone ini tidak sedikit menuai kritik hingga pro (mendukung) dan kontra (mengelak) atas kebijakan ini karena banyak masyarakat mengeluhkan kebijakan ini. Di awal berlakukannya kebijakan ini memang tidak ada masalah, akan tetapi belakangan jagat maya dihebohkan dengan isu-isu kebocoran data pribadi akibat registrasi kartu prabayar dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK). Sebagai contoh akun twitter @anindrastiwi mencuit bahwa data pribadinya seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Kependudukan (KTP) telah didaftarkan untuk 50 nomor pengguna ponsel. Padahal dalam kebijakan terkait registrasi kartu prabayar batas maksimal penggunaan data identitas pribadi untuk proses registrasi ulang kartu prabayar hanya untuk tiga nomor.<sup>40</sup>

Plt. Kepala Biro Humas BRTI Noor Iza, mengatakan bahwa benar terdapat beberapa laporan masyarakat tentang kebocoran data pribadi akibat kebijakan pemerintah dalam meregistrasi kartu prabayar dengan menggunakan Nomor Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Kependudukan (KTP). Akan tetapi beliau membantah bahwa hal tersebut bukanlah akibat kebocoran data yang disebabkan oleh penyelenggara akan tetapi disebabkan oleh adanya beberapa oknum yang menyalahgunakan

---

<sup>40</sup> Ahmad Zaenudin, *Di Balik Kabar Kebocoran Data Registrasi Ulang Kartu SIM*, <https://tirto.id/di-balik-kabar-kebocoran-data-registrasi-ulang-kartu-sim-cFQj>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021 Jam 19.27.

Nomor Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Kependudukan (KTP) orang lain untuk registrasi secara tanpa hak.<sup>41</sup>

Pendapat beliau juga dikuatkan dengan adanya ketetapan yang dibuat oleh Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yaitu ada pada Ketetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Larangan Penggunaan Data Kependudukan Tanpa Hak dan/atau Melawan Hukum untuk Keperluan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Prabayar bagian menimbang menjelaskan bahwa, berdasarkan monitoring dan evaluasi ditemukan masih terdapat kartu perdana jasa telekomunikasi prabayar yang dijual dalam keadaan aktif dan/atau penggunaan Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kartu Keluarga (NKK) untuk melakukan registasi Nomor MSISDN atau Nomor Pelanggan secara tanpa hak dan/atau melawan hukum.<sup>42</sup> Disini penulis juga berpendapat bahwa sebelum adanya kebijakan registrasi tersebut kasus jual beli data nasabah atau nomor telpon sudah terjadi namun perlindungan data pribadi tidak pernah terjadi. Oleh karenanya banyak kasus serangan SMS liar (baik penipuan maupun penawaran) yang diakibatkan beredarnya nomor tersebut oleh oknum yang tidak bertanggungjawab (catatan: sang pemilik nomor baru belum pernah atau sempat mendistribusikan nomor nya

---

<sup>41</sup> *ibid*

<sup>42</sup> Ketetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia No. 03 Tahun 2018 tentang Larangan Penggunaan Data Kependudukan Tanpa Hak dan/atau Melawan Hukum untuk Keperluan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Prabayar



yang baru kepada instansi yang memiliki potensi penyebaran yang tidak bertanggung jawab terjadi, seperti agen kartu kredit, asuransi, dan lain sebagainya).

## **1. Problem Hukum Terkait Kebocoran Data Pribadi Konsumen Jasa Telekomunikasi**

Hal ini terjadi disebabkan oleh kebijakan registrasi kartu prabayar dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kartu Keluarga, penulis akan menjabarkan penyebab terjadinya fenomena kebocoran data di Indonesia, sebagai berikut ini:<sup>43</sup>

- 1) Kebiasaan masyarakat Indonesia yang senang membagi-bagikan data serta informasi perihal kerabat maupun teman dekatnya. Ramahnya dan senangnya masyarakat Indonesia dalam bersosialisasi menyebabkan setiap individu memiliki banyak teman. Didasari rasa saling percaya, maka kebiasaan atau perilaku saling tukar-menukar data atau informasi pribadi menjadi suatu hal yang biasa. Oleh karena itu tidak mengherankan jika ada satu atau sekelompok orang yang rajin mengumpulkan data atau informasi tersebut (database) demi berbagai kepentingan di kemudian hari.

---

<sup>43</sup> Richardus Eko Indrajit, *Fenomena Kebocoran Data (Mencari Sumber Penyebab dan Akar Permasalahannya)*, <https://idsirtii.or.id/doc/IDSIRTII-Artikel1309-FenomenaKebocoranData.pdf>, di akses pada tanggal 15 Juni 2021 Jam 19.27.

- 2) Ketidaktahuan pemilik data pribadi dalam mengelola dan merahasiakan data pribadinya. Sebagai contoh saat seseorang sedang ingin melakukan pendaftaran nomor kartu prabayar di gerai atau outlet yang diberikan ijin untuk melakukan pendaftaran kartu prabayar yang harus disertakan dengan Nomor Kartu Keluarga (NKK) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara gamblang membeberkan informasi terkait hal tersebut tanpa melihat keadaan disekitarnya, sehingga menyebabkan orang lainpun tahu akan hal tersebut
- 3) Penipuan yang dilakukan oleh pihak tidak bertanggung jawab terhadap orang lain dengan metode yang sedang marak, yaitu metode *social engineering*. “*Social Engineering*” atau “rekayasa sosial” adalah suatu teknik yang dipergunakan untuk mendapatkan kepercayaan orang lain melalui pendekatan interaksi sosial sehari-hari sehingga tidak menimbulkan kecurigaan.
- 4) Adanya perbuatan pelanggaran terhadap etika atau aturan internal yang diperbuat oleh individu dan/atau kelompok dalam mengelola informasi organisasi. Cukup banyak anak-anak muda, yang berhasil dalam karir dunia teknologi informasi, tidak dibekali pengetahuan yang memadai terkait dengan unsur etika maupun masalah berkaitan dengan peraturan dan perundang-undangan di bidang informasi dan transaksi elektronik. Lihatlah bagaimana secara eksplisit mereka

yang pindah bekerja dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya dengan leluasanya membawa data dan informasi dari perusahaan lamanya dan diberikan ke perusahaan barunya (dapat dibayangkan dampaknya jika yang bersangkutan pindah kerja ke perusahaan pesaingnya). Data atau informasi yang dibawa dan disampaikan itu dapat beraneka ragam rupanya, mulai dari profil pelanggan hingga detail transaksi yang terjadi. Hal ini belum termasuk unsur godaan yang selalu menghantui unit divisi teknologi informasi yang secara teknis dapat membaca hampir seluruh data yang berseliweran di sebuah perusahaan karena tidak adanya proses enkripsi atau penyandian yang diberlakukan (otoritas cukup tinggi dimiliki oleh seorang “super user”). Dengan berbekal dan beralasan menjalankan tugas teknis, seorang karyawan dari unit teknologi informasi dapat mengambil data apa saja dan dari mana saja terutama jika pengguna yang bersangkutan berperilaku “pasrah” karena tidak memiliki pengetahuan teknis di bidang komputer atau teknologi informasi. Merubah konfigurasi, mengecek keberadaan virus, memperbaiki sistem yang “hang”, meng-“upgrade” aplikasi lama ke yang baru, atau membantu instalasi program tertentu, merupakan sejumlah alasan yang dapat dipergunakan sebagai topeng untuk dapat masuk ke dalam sistem seseorang (ingat, dalam dunia digital, seseorang tidak akan merasa kehilangan aset elektronik yang dimilikinya,

karena semuanya dapat diduplikasi dengan mudah dan bersifat identik).

- 5) Banyaknya organisasi yang memiliki manajemen informasi yang lemah. Di abad moderen ini, begitu banyak perusahaan dan organisasi yang memutuskan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan internet dengan sebanyak-banyaknya dan sebaikbaiknya untuk meningkatkan kinerja dan performannya. Namun sayangnya kebanyakan usaha ini tidak dibarengi dengan sosialisasi dan edukasi mengenai penerapan manajemen informasi yang baik. Lihatlah contoh tidak diberlakukannya aturan untuk menyandikan atau mengenkripsi data atau informasi penting dan tergolong rahasia milik perusahaan; dimana ketika seorang Direktur atau General Manager kehilangan notebook atau laptopnya, dengan mudahnya sang pencuri akan memperoleh aset berharga tersebut (untuk kemudian diperdagangkan atau disebarakan ke pihak-pihak lain untuk mendapatkan keuntungan). Contoh lain dalam kasus promosi seorang pegawai atau karyawan. Biasanya, di posisinya yang baru, yang bersangkutan akan mendapatkan fasilitas komputer meja atau pun notebook/laptop yang baru pula sehingga yang lama dapat ditinggalkan.
- 6) Adanya proses digitalisasi dari koleksi data/informasi sekunder yang dimiliki komunitas tertentu yang diunggah ke dunia siber

(internet). Masyarakat Indonesia tumbuh dalam kelompok-kelompok, dimana setiap komunitas berusaha untuk memperlihatkan eksistensinya. Contohnya adalah sekelompok alumni dari SMA atau perguruan tinggi tertentu yang mengadakan pesta reuni. Sebagaimana layaknya komunitas alumni yang lain, mereka bersepakat membuat buku alumni dimana di dalamnya lengkap didaftarkan seluruh mantan pelajar atau mahasiswa, lengkap dengan alamat rumah, email, dan nomor telepon pribadi. Mereka yang punya hobi atau kesukaan seperti fitness, golf, fotografi, kuliner, atau filateli misalnya terdaftar sebagai anggota aktif klub-klub terkait, yang untuk menjadi anggotanya dibutuhkan sejumlah persyaratan administrasi ketika mendaftar termasuk di dalamnya pengisian formulir mengenai data pribadi. Klub ini kemudian menyimpan seluruh data anggotanya dalam sebuah buku induk keanggotaan.

- 7) Kerawanan (*vulnerabilities*) dari kebanyakan sistem teknologi informasi yang dimiliki institusi. Sudah menjadi rahasia umum, bahwa kebanyakan situs atau “website” 4 internet di Indonesia ini didesain dan dikembangkan secara sederhana (dan mungkin sedikit “asal-asalan”). Hasil pemantauan Komunitas Keamanan Informasi memperlihatkan betapa banyak dan umumnya lubang-lubang kerawanan serta kelemahan dari situs-situs internet di tanah air yang

dapat dengan mudah dimanfaatkan dan dieksploitasi oleh pihak-pihak jahat yang tidak bertanggung jawab. Sehingga para pihak yang tidak bertanggung jawab ingin meraup keuntungan dengan hal tersebut. Dengan cara membobol dan mejarah data-data privasi dari setiap orang.

- 8) Makin meluasnya para “pemulung data di dunia siber (internet). Berbekal mesin pencari seperti Google.com, Yahooa.com, Altavista.com, atau MSNSearch.com, seseorang dapat dengan mudah melakukan berbagai jenis pencarian terhadap data atau informasi pribadi seseorang. Dengan ketekunan sedemikian rupa, seorang individu dapat dengan mudah mengumpulkan satu demi satu data pribadi seseorang dengan cara terencana (menggunakan teknik pencarian terfokus, artinya secara khusus mencari data individu tertentu) maupun dengan cara acak (memanfaatkan pola generik tertentu, mencari siapa saja yang dapat dikumpulkan datanya).
- 9) Perilaku piranti lunak (*software*) rancangna khusus yang diperuntukkan untuk mengoleksi beragam data dan informasi pribadi. Berbeda dengan teknik “pemulungan” sebelumnya, secara teknis dapat dikembangkan sebuah aplikasi, yang dapat secara otomatis melakukan pencarian terhadap data pribadi seseorang

dengan memanfaatkan pendekatan algoritma tertentu (misalnya: crawling, filtering, profiling, dan lain sebagainya).

- 10) Adanya kesengajaan dari pihak-pihak tertentu untuk melakukan kegiatan kriminal, baik melalui domain eksternal maupun internal. Yang terakhir dapat dikategorikan sebagai penyebab bocornya data atau informasi tertentu karena memang adanya pihak-pihak internal maupun eksternal organisasi yang memiliki niat dan agenda melakukan tindakan kejahatan tertentu, seperti: pencurian data, penjabolan rekening, pengelabuan pelanggan, perubahan informasi, pengambilalihan akses, pembohongan publik, dan lain sebagainya. Individu maupun komplotan yang mahir dalam melakukan kejahatan berbasis komputer maupun internet ini dapat berasal dari pihak luar maupun pihak dalam organisasi. Biasanya pihak luar melakukannya dengan berbekal pada teknik “*hacking*” yang dimilikinya, sementara pihak dalam melakukannya dengan berbekal pada teknik “*social engineering*” sebagai kuncinya.

Kesepuluh hal tersebut jika disimpulkan dan dikaitkan dengan kebijakan pemerintah terkait registrasi kartu Prabayar dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kartu Keluarga bukanlah semata-mata disebabkan oleh penyelenggara terutama perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Akan tetapi karena pihak konsumen merasa dirugikan karena hal tersebut maka konsumen

berkesimpulan bahwa hal tersebut kesalahan dari pihak penyelenggara dan akibat adanya kebijakan tersebut.

## **2. Problem Terkait Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Oleh Pelanggan Jasa Telekomunikasi**

Problem yang kedua ini sendiri adalah terkait upaya perlindungan hukum terhadap konsumen, sehingga akan ditinjau dari sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berbagai cara ditempuh guna menyelesaikan sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha. Sesuai dengan situasi dan kondisi setempat, beragam alternatif digunakan orang untuk meredam ketegangan diantara para pihak. Teknik menyelesaikan sengketa dilakukan 2 (dua) pendekatan, pendekatan pertama melalui lembaga Pengadilan. Kelemahannya jika melalui lembaga Pengadilan memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Pendekatan kedua yaitu melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa. Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki kelebihan yaitu membuka peluang bagi para pihak untuk mencapai sebuah kesepakatan yang didasarkan pada faktor-faktor selain uang. Disisi lain, proses lebih cepat, lebih murah dan tidak bernuansa permusuhan, dan para pihak dituntut untuk benar-benar dapat mengidentifikasi kebutuhan para pihak, sehingga sengketa dapat dituntaskan. Akan tetapi kendalanya alternative penyelesaian sengketa ini minim akan sarana dan fasilitas mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi, peralatan yang memadai tidak terpenuhi standarnya.



### **3. Problem Tanggung Jawab Provider Telekomunikasi**

Permasalahan atau problem yang ketiga ini sendiri lahir dari minimnya informasi terhadap konsumen perihal tanggung jawab provider jasa telekomunikasi. Jadi maksudnya disini pihak provider jasa telekomunikasi saat bertransaksi dengan konsumen tidak secara jelas memaparkan apa tanggung jawab dari pihak provider apabila suatu saat konsumen merasa dirugikan. Umumnya transaksi kedua belak pihak yaitu konsumen dan provider jasa telekomunikasi dilakukan dengan perjanjian yang sifatnya baku alias perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak provider tanpa ada campur tangan dari pihak konsumen, sehingga disini posisi konsumen hanya bisa menerima isi perjanjian itu atau meninggalkan.

### **4. Problem Penegakan Hukum**

Problem yang terakhir ini adalah problem yang tidak berkaitan dengan konsumen dan provider jasa telekomunikasi. Karena problem ini sendiri lahir dari beberapa faktor yaitu:

- 1) Faktor hukum, yakni peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen atau peraturan-peraturan terkait yang belum secara gamblang membahas penegakan hukum sengketa konsumen jasa telekomunikasi .
- 2) Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum yang minim ilmu dan kurang

bersosialisasi tentang tata cara menggugat pihak yang merugikan (pemerintah dan aparat penegak hukum).

- 3) Faktor sarana dan prasarana yang mendukung penegak hukum minim.
- 4) Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau di terapkan. Dalam hal ini adalah mencakup masyarakat konsumen dan masyarakat produsen.
- 5) Faktor budaya, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dari dalam pergaulan hidup.

## **B. UPAYA TERHADAP PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Pemerintah dengan alasan guna menanggulangi maraknya hoax dan kejahatan terorisme yang belakangan ini kerap terjadi, membuat kebijakan registrasi kartu prabayar dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kartu Keluarga. Akan tetapi kebijakan ini belum dapat menanggulangi beberapa hal sebagai contoh yaitu isu kebocoran data pribadi. Sehingga hal ini memberikan dampak penurunan jumlah konsumen jasa telekomunikasi.<sup>44</sup>

Perlindungan hukum terhadap data pribadi di Indonesia sendiri telah dijamin dalam konstitusi tepatnya pada Pasal 28G ayat 1 Undang-Undang

---

<sup>44</sup> Kodrat Setiawan, *Jumlah Kartu Prabayar Terdaftar Pascarekonsiliasi Menyusut*, <https://fokus.tempo.co/read/1082918/jumlah-kartu-prabayar-terdaftar-pascarekonsiliasi-menyusut/full&view=ok>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021 Jam 19.27.

Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi: “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”. Meskipun dalam pasal tersebut tidak secara jelas dan gamblang memaparkan perihal perlindungan terhadap data pribadi akan tetapi dari pasal tersebut secara implisit memaparkannya.

Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memaparkan bahwa yang dimaksud dengan data pribadi ialah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiannya. Definisi data pribadi ini sama dengan definisi data pribadi sebagaimana termuat dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Secara garis besar data pribadi adalah data yang berisikan identitas, kode, symbol, huruf atau angka penanda personal seseorang yang sifatnya rahasia serta pribadi. Proses registrasi kartu prabayar harus terjamin kerahasiaan data pribadinya pengguna jasa telekomunikasi sangatlah perlu untuk dijaga agar tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan tidak berwenang.

Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kartu Keluarga ialah bentuk data kependudukan yang berisikan data-data pribadi yang didapatkan dari hasil pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk, yang mana wajib dijaga kerahasiannya dan keamanannya oleh Negara dengan cara menyimpannya di dalam *data center*.<sup>45</sup> Oleh sebab data kependudukan berisikan data-data pribadi maka harulah data-data tersebut diberikan perlindungan hukum.

Di dalam Pasal 42 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang 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”. Meskipun di dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara jelas akan tetapi secara implisit pasal tersebut bahwa memberikan perlindungan terhadap Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK) sebagai data pribadi konsumen. Pasal 17 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 yang menyebutkan bahwa “Penyelenggara Jasa Telekomunikasi wajib

---

<sup>45</sup> Denico Doly, *Politik Hukum Pengaturan Perlindungan Data Pribadi*, Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2018, hlm. 4.

menyimpan data pelanggan selama pelanggan masih aktif berlangganan jasa telekomunikasi”, tampak secara implisit seperti pasal sebelumnya melindungi data pribadi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK).

Setiap pengguna jasa telekomunikasi yang sudah tidak aktif berlangganan jasa telekomunikasi, pihak provider atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib untuk menjaga dan menyimpan data pribadi konsumennya, yang mana hal ini tertuang dalam Pasal 17 ayat (2) yang menyatakan bahwa “Dalam hal pelanggan sudah tidak aktif berlangganan jasa telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyimpan data pelanggan yang sudah tidak aktif dimaksud paling sedikit 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal ketidakaktifan pelanggan dimaksud”. Bagi konsumen atau pelanggan jasa telekomunikasi yang sudah lama tidak menggunakan kartu Prabayarannya dan telah lebih dari jangka waktu penyimpanan data pribadi yang telah ditentukan dapat memintakan kepada pihak provider atau penyelenggara jasa telekomunikasi untuk menghapusnya. Hal ini tertuang di dalam regulasi atau peraturan Pasal 19 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Pada Pasal 3 Peraturan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik menyatakan bahwasannya perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik dilakukan pada proses perolehan dan

pengumpulan, pengolahan dan penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan dan/atau pembukaan akses dan pemusnahan. Kemudian dalam Pasal 4 ayat (1) dalam Peraturan Menteri tersebut menjelaskan bahwasanya sistem elektronik yang digunakan untuk proses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib tersertifikasi. Artinya dalam hal perlindungan data pribadi konsumen, penyelenggara jasa telekomunikasi atau dalam hal ini biasa disebut sebagai provider wajib memiliki sertifikasi untuk menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen. Dalam hal ini penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memiliki sertifikasi paling rendah ISO 27001 sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Pasal 17 ayat (5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa “Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memiliki sertifikasi paling rendah 27001 untuk keamanan informasi dalam pengelolaan data pelanggan paling lambat tanggal 31 Agustus 2018”.

Masyarakat yang dalam hal ini konsumen atau pelanggan jasa telekomunikasi yang melakukan registrasi kartu prabayar harus juga diimbangi oleh pihak provider atau penyelenggara jasa telekomunikasi dalam hal melindungi data-data pribadi konsumennya, data yang dimaksud disini adalah data kependudukan yang digunakan saat meregistrasi kartu prabayarnya. Doni Ariyus selaku pakar sandi, menuturkan bahwa”

keamanan data pada lalu lintas jaringan adalah sesuatu hal yang diinginkan semua orang untuk menjaga privacy. Supaya data yang dikirim aman dari orang yang tidak bertanggung jawab dengan menyembunyikan data memakai algoritma kriptograf.<sup>46</sup>

Data pribadi di dalam sistem elektronik haruslah berbentuk enkripsi dan telah akurat terverifikasi, yang mana tidak boleh lupa memperhatikan segala bentuk aspek, baik aspek keandalan, aspek keamanan serta aspek efisiensi. Hal ini jelas tertuang dalam Pasal 15 ayat (2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, yang menyebutkan bahwa “Data Pribadi yang disimpan dalam Sistem Elektronik harus dalam bentuk data terenkripsi”. Enkripsi ini sendiri berfungsi agar data pribadi setiap konsumen dapat benar-benar sesuai dengan aspek-aspek perlindungan data pribadi sehingga tidak semua orang dapat melihatnya.<sup>47</sup>

Perihal pengaturan perlindungan data pribadi yang secara spesifik dalam media elektronik terdapat dalam Pasal 26 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

---

<sup>46</sup> Donny Ariyus, *Kriptografi Keamanan Data dan Komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, hlm. 43.

<sup>47</sup> Ahmad Budiman, Perlindungan Data Pribadi Dalam Kebijakan Registrasi Kartu Prabayar, *Jurnal Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, Vol. X, No. 06, (2018), hlm. 28

1. Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.
2. Setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.

Perlindungan data pribadi/hak privasi konsumen atau pelanggan jasa telekomunikasi yang mana data yang dimaksud ialah Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK) termasuk ke dalam hak konsumen yang harus dilindungi. Jika melihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka hak konsumen provider telekomunikasi tertuang dalam Pasal 4, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang/dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;



- e. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Hak privasi adalah salah satu yang dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal ini terletak pada hak-hak diatas. Oleh sebab itu dalam kebijakan proses registrasi kartu prabayar, Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah salah satu penyokong kuatnya dasar hukum dalam melindungi hak-hak privasi atau data pribadi konsumen kartu prabayar.

Selain peraturan-peraturan di atas terdapat pula peraturan lain yang dapat menjadi patokan dalam hal memberi perlindungan terhadap data pribadi yaitu seperti Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Dalam Pasal 15 ayat 1, disebutkan bahwa “Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara komunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi

kepada penyelenggara komunikasi.” Kemudian dalam Pasal 1365 BW maka pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum karena telah merugikan konsumen.

Kemudian dalam Pasal 15 ayat 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi mengamanatkan bahwa:<sup>48</sup> “penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.” Berdasarkan pasal tersebut perusahaan telekomunikasi atau operator seluler yang melakukan kelalaian dan mengakibatkan kebocoran data pribadi pelanggan, sehingga data pelanggan tersebut digunakan atau dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan perbuatan yang merugikan pelanggan, diwajibkan untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan dampak yang diterima oleh pelanggan. Tanggungjawab hukum dari pihak provider kepada konsumen lahir akibat adanya hubungan hukum antara mereka yang disebabkan oleh perjanjian maupun UU. Sesuai dengan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa: “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-

---

<sup>48</sup> Pasal 15 ayat 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

undang.”Dari ketentuan tersebut mengartikan bahwa sumber perikatan adalah perjanjian dan undang-undang. Dalam penelitian ini, perikatan dilahirkan oleh suatu perjanjian, dimana wujud dari perjanjian tersebut adalah perjanjian jual beli. Jual beli dalam hukum perdata merupakan perjanjian timbal balik yang mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Dapat dipastikan bahwa pelanggan dan pihak provider dalam pembahasan ini memiliki hubungan hukum yaitu suatu perjanjian melalui proses registrasi. Dengan adanya hubungan tersebut maka timbullah hak dan kewajiban masing-masing pihak. Jika dikaitkan dengan Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen maka hak privasi adalah hak yang harus dilindungi. Kemudian membahas perihal tanggungjawab provider yang dikaitkan dengan hubungan hukum akibat perjanjian kedua belah pihak, maka konsumen dapat dikenai Pasal 19 UUPK karena lalai dalam menjaga data pribadi konsumennya. Berikut ini tanggung jawab provider sesuai dengan Pasal 19 UUPK akibat lalai pelaku usaha:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau

perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan pertama dan kedua tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen

Pelanggan yang dimana disini posisinya sebagai konsumen terutama konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan pengaduan dengan bantuan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia sendiri adalah organisasi non-pemerintah yang tujuan berdirinya adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan kewajibannya sehingga dapat melindungi diri sendiri dan keluarganya. Kegiatan YLKI sendiri adalah melakukan pengawasan dan bertindak sebagai pelindung/pembela konsumen.<sup>49</sup>

Pengaduan yang dilayangkan konsumen terkait pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dilakukan melalui telpon, sms, dan atau bisa datang langsung ke kantor YLKI. Pengaduan melalui telpon

---

<sup>49</sup> Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, <https://ylki.or.id/profil/tentang-kami/>, diakses pada tanggal 28 Juni 2021 Jam 14.06

dikategorikan menjadi dua yaitu (1) hanya meminta informasi atau saran, maka telpon itu cukup dijawab secara lisan dan diberikan saran pada saat itu dan selesai (2) pengaduannya untuk ditindak lanjuti. Apabila pengaduan konsumen ditindak lanjuti maka konsumen diharuskan membuat dan mengirimkan surat pengaduan secara tertulis ke YLKI yang berisi:<sup>50</sup>

- a. Kronologis kejadian yang dialami sehingga merugikan konsumen;
- b. Wajib mencantumkan identitas dan alamat lengkap konsumen, pengadu/konsumen juga harus mencantumkan nama dan alamat produsen dan/atau pelaku usaha jika ada;
- c. Menyertakan barang bukti atau fotokopi dokumen pelengkap lainnya.

Dalam hal proses penanganan pengaduan konsumen itu sendiri adalah melalui cara mengklarifikasi (mendengarkan dari sisi pelaku usaha dan konsumen). Setelah melakukan klarifikasi dari kedua belah pihak, YLKI akan melakukan analisa dan memastikan ada atau tidaknya pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sehingga merugikan konsumen. Apabila dalam proses analisa ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan mempunyai data-data yang lengkap, pihak YLKI akan mengirimkan surat kepada pihak pelaku usaha. Jika terkait komoditas telekomunikasi maka YLKI akan menembuskan pihak terkait, misalnya

---

<sup>50</sup> Andreas Fatuban, *Tata Cara Aduan Konsumen pada YLKI*, <https://www.ayobandung.com/read/2016/12/22/14336/tata-cara-aduan-konsumen-pada-ylki>, diakses pada tanggal 28 Juni 2021 Jam 13.42

dalam hal ini adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia sebagai regulator.<sup>51</sup>

Selain hal-hal di atas ada juga bentuk upaya perlindungan data pribadi konsumen jasa telekomunikasi untuk mengantisipasi sekaligus menghindari penyalahgunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK), yaitu melalui Direktorat Jenderal Penyelenggara Pos dan Informatika bersama dengan para operator telekomunikasi telah bersepakat menyediakan layanan fitur cek nomor registrasi kartu prabayar. Fitur cek nomor itu bertujuan untuk memudahkan konsumen atau lebih disebut juga pengguna jasa telekomunikasi mengetahui Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang digunakannya terdaftar di berapa nomor. Pelanggan provider telekomunikasi dapat melakukan pengecek data pribadi mereka yang telah digunakan dalam registrasi/pendaftaran kartu prabayarnya, karena ada beberapa provider yang telah menyediakan fitur yang dapat mengecek status registrasi kartu prabayar. Dengan proses pengecekan tersebut, disini konsumen juga berperan dalam melindungi data pribadinya sehingga dapat melindungi data pribadi dan dokumen-dokumen penting lainnya supaya terhindar dari penyalahgunaan/penyelewengan pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Hal ini sesuai dengan Pasal 27 huruf c Peraturan

---

<sup>51</sup> Andreas Fatuban, *Tata Cara Aduan Konsumen pada YLKI*, <https://www.ayobandung.com/read/2016/12/22/14336/tata-cara-aduan-konsumen-pada-ylki>, diakses pada tanggal 28 Juni 2021 Jam 13.42

Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Jika telah melaksanakan pengecekan status registrasi kartu Prabayar dan menemukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK) digunakan oleh nomor yang aneh atau tidak dikenal, maka sang pemilik bisa datang langsung ke gerai operator untuk melakukan pembatalan ataupun pemblokiran terhadap data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK) yang sudah didaftarkan oleh nomor yang tidak dikenal dan mengembalikannya ke pemilik asli. Untuk melakukan pembatalan ataupun pemblokiran registrasi terhadap nomor aneh atau tidak dikenal hanya dapat dilakukan di gerai operator yang dipakai dengan membawa kelengkapan data untuk bisa menunjukkan bukti kepemilikan dengan begitu maka penyalahgunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK) dapat dicegah. Langkah ini telah sesuai dengan Pasal 11 ayat (3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 yang menyebutkan bahwa:

“Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menonaktifkan nomor MSISDN atau nomor pelanggan Prabayar yang terbukti atau diketahui menggunakan identitas palsu, tidak benar, atau milik orang lain tanpa hak atau tanpa seizin orang yang bersangkutan”  
Data pribadi yang terdapat di dalam komputer berupa data yang

wajib untuk dijaga. Dalam hal ini pemerintah juga melakukan pengawasan

dan pengendalian terhadap proses registrasi pelanggan jasa telekomunikasi, termasuk fasilitasi proses verifikasi dari data registrasi dan pengawasan/pengendalian terhadap keamanan data pribadi registrasi pelanggan. Oleh karena itu, jika ada pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab melakukan perbuatan manipulasi data seseorang dan/atau mengubah data pribadi seseorang tanpa hak maka akan diberikan sanksi.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atau pelanggan jasa telekomunikasi apabila merasa dirugikan dapat ditinjau dengan Pasal 47 dan 48 UUPK, yang disebutkan sebagai berikut:

#### **1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan**

Kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan berada di tangan pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku di lingkungan peradilan umum tersebut. Tata cara pengajuan gugatan dalam masalah perlindungan konsumen mengacu pada hukum acara perdata yang berlaku.

Pada Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut tidak dapat berhasil oleh satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.”



Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Disamping itu, secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, karena:

- a) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
- b) Biaya perkara yang mahal;
- c) Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
- d) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
- e) Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Dari upaya hukum yang dapat dipilih oleh pihak yang bersengketa, pemerintah juga berperan dalam mengawasi, mengendalikan dan memberikan sanksi kepada penyelenggara telekomunikasi atas terjadinya kerugian yang di derita konsumen/pengguna khususnya pada bidang telekomunikasi. Lembaga pemerintah yang berperan adalah Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya di atas.

## 2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 47 menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam hal ini, untuk bentuk jaminan yang dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini hanya diajukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.<sup>52</sup>

Berikut ini adalah beberapa alternatif penyelesaian sengketa konsumen jasa telekomunikasi di luar pengadilan yang dapat digunakan:

- 1) Mediasi, pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga tersebut netral dan tidak memihak kepada salah satu pihak, masuk dan melibatkan diri dalam sengketa yang sedang berlangsung memfasilitasi para pihak dalam menyelesaikan sengketa itu secara

---

<sup>52</sup> Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta: Djambatan, 2000, hlm.223

damai, pihak ketiga tersebut biasa disebut dengan istilah mediator.<sup>53</sup>

- 2) *Negosiasi*, adalah penyelesaian sengketa yang paling sederhana. Penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak (*Negosiasi*) sebagai tahap pertama, tanpa melibatkan pihak lainnya. Manakala penyelesaian sengketa melalui perundingan tidak berhasil, maka atas kesepakatan bersama para pihak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau seorang atau lebih penasihat ahli sebagai seorang konsiliator, maupun seorang mediator.<sup>54</sup>
- 3) *Konsiliasi*, merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dengan cara ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak

---

<sup>53</sup> D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum Dan Peradilan Agama Menurut Perma No.1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Bandung :Alfabet. 2011, hlm. 8

<sup>54</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, hlm. 251.

tersebut, menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

- 4) Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, sudah sejak lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 November 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977.<sup>55</sup> Penyelesaian sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka. maka pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini, karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan Arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

---

<sup>55</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, hlm. 159

Dari penjelasan di atas telah diketahui ada banyak peraturan-peraturan dan beberapa cara dalam upaya perlindungan data pribadi pengguna jasa telekomunikasi atau konsumen provider telekomunikasi. Akan tetapi belum ada satu undang-undang yang secara komprehensif mengatur mengenai data pribadi. Selain hal itu pemerintah masih belum mempunyai alat atau *tools* yang memadai dalam hal mendeteksi atau memastikan bahwa idenNIK dan nomor KK pelanggan yang digunakan untuk proses registrasi digunakan oleh orang yang berhak, karena itulah yang menjadi permasalahan yang kerap kali menjadikan pelanggaran data pribadi.

Tidak maksimalnya perlindungan data pribadi yang dilakukan oleh penyelenggara elektronik menjadi potensi untuk terjadinya kegagalan sistem penyimpanan data pribadi. Hal ini yang menyebabkan tindakan kejahatan siber seperti *hacking cracking*, *phishing* yang mungkin bisa menimbulkan kerugian karena menyebabkan terjadinya kebocoran data pribadi, manipulasi data, dan pelanggaran privasi.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari uraian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan penulis maka kesimpulan sebagai berikut:

1. Problematika hukum terhadap data pelanggan jasa telekomunikasi terdiri dari beberapa yaitu kebocoran data, problem terhadap upaya hukum konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak provider, adanya problem tanggungjawab pihak provider dan yang terakhir adalah problem terhadap penegakan hukum. Hal ini timbul setelah pemberlakuan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika 12 Tahun 2016 yang telah diubah menjadi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 bertujuan untuk melindungi masyarakat dari hoax serta isu-isu terorisme, akan tetapi belakang ini menimbulkan isu-isu baru yaitu kebocoran data pribadi konsumen.
2. Upaya perlindungan konsumen provider telekomunikasi dapat dilakukan dengan dua jalur yaitu dengan jalur pengadilan/litigasi dan jalu diluar pengadilan/non litigasi. Yang mana jalur non litigasi sendiri dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu mediasi, negosiasi, konsiliasi dan arbitrase. Selain itu pemerintah dalam upaya perlindungannya terhadap konsumen provider telekomunikasi juga telah mengatur beberapa

peraturan-peraturan terkait yang bisa menjamin data pribadi konsumen provider telekomunikasi terjamin kerahasiannya.

## **B. Saran**

1. Perlunya penegak hukum menyambut dengan serius sesuai dengan ketentuan yang ada, bersikap jujur adil tanpa membedakan para pencari keadilan. Karena UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE merupakan salah satu alat yang digunakan bagi konsumen provider telekomunikasi terkait kebocoran data pribadi. Sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terkait perlindungan data pribadi konsumen yang dijamin oleh hukum.
2. Penyelenggara jasa telekomunikasi atau provider dalam melaksanakan kegiatan apapun terkait data pribadi hendaknya dilaksanakan dengan jelas dan transparan sehingga konsumen merasa dijamin perlindungan data pribadinya. Hal ini juga berguna agar tidak terjadi penyimpangan dan manipulasi yang merugikan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Donny Ariyus, 2006. *Kriptografi Keamanan Data dan Komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- D.Y. Witanto, 2011. *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum Dan Peradilan Agama Menurut Perma No.1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Bandung :Alfabet. 2011.
- Edmon Makarim, 2004. *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Judhariksawan, 2005. *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2017. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet.IV.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005. *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana.
- Peter Mahmud Marzuki, 2007. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, Cet. III.
- Philipus M. Hadjon, 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Jakarta: Peradaban.
- Rachmadi Usman, 2000. *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta: Djambatan.
- Satjipto Raharjo, 2000. *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Sinta Dewi, 2015. *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Bandung: PT Refika Aditama.



Shinta Dewi, 2009. *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Bandung : Widya Padjajaran.

Soedjono Dirjosisworo, 2001. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2013. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* , Jakarta: PT. Rajawali.

Soeroso R, 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Syamsul Arifin, 2012. *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press.

### **Jurnal & Skripsi**

Arinta Rachmawati, dkk, 2019. *Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar XL Axiata terhadap Kebijakan Menkoinfo Terkait Regostrasi Ulang Nomor Handphone di Semarang*, Universitas Diponegoro.

Agnes Putri Arzita, 2019. *Penegakan Hukum Terhadap Pencurian Data Pribadi Pengguna Provider*, Skripsi S-1, Hukum Kepidanaan Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Ahmad Budiman, 2018. *Perlindungan Data Pribadi Dalam Kebijakan Registrasi Kartu Prabayar*, Jurnal Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Vol. X, No. 06.

Denico Doly, 2018. *Politik Hukum Pengaturan Perlindungan Data Pribadi*, Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.

Diah Ayu Wulandari, 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab*, Skripsi S-1, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Mega Sonia Putri, 2018. *Perlindungan Hukum Data Pribadi Bagi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Terkait Kewajiban Registrasi Kartu SIM*, Jurnal Cakrawala Hukum, Vol. 9, No. 2.

Sindhu Syahdan Permadhie, 2018. *Analisis SWOT Kewajiban Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi*, Fakultas Manajemen Telekomunikasi, Jurusan Magister Teknik Elektro, Universitas Indonesia.

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indoneisa Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata (KUHAPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017.

Ketetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia No. 03 Tahun 2018 tentang Larangan Penggunaan Data Kependudukan Tanpa Hak dan/atau Melawan Hukum untuk Keperluan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Prabayar

### **Website**

Ahmad Zaenudin, *Di Balik Kabar Kebocoran Data Registrasi Ulang Kartu SIM*, <https://tirto.id/di-balik-kabar-kebocoran-data-registrasi-ulang-kartu-sim-cFQj>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021.

Andreas Fatuban, *Tata Cara Aduan Konsumen pada YLKI*, <https://www.ayobandung.com/read/2016/12/22/14336/tata-cara-aduan-konsumen-pada-ylki>, diakses pada tanggal 28 Juni 2021.

Fitri hidayat, perlindungan hukum unsur esensial dalam suatu Negara hukum,  
<http://fitrihidayatub.blogspot.com/2013/07/perlindungan-hukum-unsur-esensial-dalam.html>, diakses tanggal 18 Juli 2021

Kodrat Setiawan, *Jumlah Kartu Prabayar Teraftar Pascarekonsiliasi Menyusut*,  
<https://fokus.tempo.co/read/1082918/jumlah-kartu-prabayar-terdaftar-pascarekonsiliasi-menyusut/full&view=ok>, diakses pada tanggal 15 Juni 2021

Richardus Eko Indrajit, *Fenomena Kebocoran Data (Mencari Sumber Penyebab dan Akar Permasalahannya)*, <https://idsirtii.or.id/doc/IDSIRTII-Artikel309-FenomenaKebocoranData.pdf>, di akses pada tanggal 15 Juni 2021

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, <https://ylki.or.id/profil/tentang-kami/>, diakses pada tanggal 28 Juni 2021.

<http://www.digitalkafe.com/wp-content/upload>, diakses pada tanggal 29 Mei 2021

<http://solarreload.com/jasa-telekomunikasi-di-indonesia/>, diakses pada tanggal 29 Mei 2021

[www.web.id/pengguna-dan-jasa](http://www.web.id/pengguna-dan-jasa), diakses pada tanggal 22 Juni 2021

*Provinsi Paling Sedikit Telepon Selular*, <https://databoks.katadata.co.id>, diakses pada 22 Februari 2021

KBBI. “Pengertian Data”. <https://kbbi.web.id/data>, diakses pada 03 Mei 2021

*Pengertian Data Menurut Para Ahli*,  
<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2015/11/7-pengertian-data-menurut-para-ahli-lengkap.html>, diakses pada tanggal 5 Mei 2021

<https://www.suara.com/tekno/2020/12/10/200942/uu-perlindungan-data-pribadi-ditargetkan-rampung-awal-2021?page=all>, diakses pada tanggal 20 Juni 2021

[https://kominfo.go.id/content/detail/19991/5-alasan-mengapa-data-pribadi-perlu-dilindungi/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/19991/5-alasan-mengapa-data-pribadi-perlu-dilindungi/0/sorotan_media), diakses pada tanggal 20 Juni 2021

*Teori Perlindungan Hukum*,

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/> diakses pada tanggal 22 Juni 2021

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

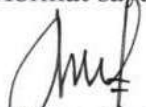
Nama : Tania Fresa Anggraeni  
NPM : 5117500066  
Tempat/Tanggal Lahir : Tegal / 24 Juli 2000  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Alamat : Jalan Candi Moncol No.29 Rt.03/02  
Riwayat Pendidikan :

No.	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Lulus
1	SD NEGERI DEBONG TENGAH 01 KOTA TEGAL	2005	2011
2	SMP Negeri 15 KOTA TEGAL	2011	2014
3	SMA NEGERI 5 KOTA TEGAL	2014	2017
4	S1 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal	2017	2021

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 08 Agustus 2021

Hormat saya,

  
Tania Fresa Anggraeni