

## **Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Data Pribadi dalam Sistem Elektronik**

**Ahmad Ramadhani**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

[ahmadramadhani2525@gmail.com](mailto:ahmadramadhani2525@gmail.com)

### **Abstrak**

Kasus kebocoran data pribadi merupakan salah satu permasalahan serius yang meresahkan banyak pihak, khususnya bagi para pengguna digital. Pasalnya, data pribadi yang bocor kerap disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karenanya, perlu diterapkan regulasi perlindungan untuk meminimalisasi terjadinya kebocoran data yang merugikan banyak pihak. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi adanya pelanggaran oleh pelaku usaha terkait kebocoran data dan spam SMS pelanggan di gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami akibat hukum atas tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait kebocoran data dan ketidaknyamanan atas spam SMS yang dilakukan oleh pelaku usaha. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris. Dalam hal ini, peneliti mendeskripsikan objek penelitian secara detail dengan metode pendekatan yuridis sosiologis dan pendekatan konsep guna mengkaji lebih detail ketentuan hukum yang berlaku kemudian disesuaikan dengan analisis data sekunder. Objek penelitian ini adalah gerai Indosat di Kabupaten Bojonegoro dengan informan pegawai gerai tersebut. Teknik penelitian yang dilakukan berupa teknik wawancara dan dokumentasi. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah, adanya kerugian yang dialami konsumen akibat ketidaknyamanan spam SMS yang dilakukan oleh pelaku usaha serta kekhawatiran atas kebocoran data konsumen, sehingga konsumen dapat meminta ganti rugi sesuai dengan regulasi yang berlaku.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Data Pribadi, Sistem Elektronik.

### **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi di era digital membawa banyak perubahan besar dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu teknologi yang menjadi prioritas utama saat ini adalah teknologi komunikasi. Dahulu manusia masih menggunakan alat komunikasi yang disebut “telepon” yang penggunaannya tak bisa lepas dari kabel untuk menghubungkan antara telepon satu dengan lainnya. Seiring munculnya banyak inovasi baru, kini telepon kabel telah bertransformasi menjadi telepon genggam sederhana yang semakin canggih sehingga disebut dengan istilah “*Smartphone*”. Jika pada telepon zaman dahulu tidak bisa lepas dari kabel yang menghubungkannya, kini pengguna *smartphone* hanya bergantung pada *sim card* untuk tetap terhubung dengan jaringan komunikasi antar pengguna *smartphone* lainnya. Terdapat berbagai macam perusahaan *sim card* atau provider yang menawarkan keunggulan-keunggulan dari produk yang dimilikinya. Di Indonesia terdapat beberapa provider seperti Indosat, Telkomsel, XL Axiata, Three, dan lain-lain.

Penggunaan *sim card* pada *smartphone* saat ini mewajibkan pengguna atau konsumen untuk mendaftarkan *sim card*-nya menggunakan data pribadi yang dimilikinya seperti Nomor Induk Kependudukan atau NIK dan juga nomor kartu keluarga yang terdaftar.

Penggunaan *smartphone* yang simpel dan menguntungkan banyak pihak, tentunya menjadi trend yang positif yang dapat memudahkan manusia dalam melakukan komunikasi. Akan tetapi, apabila ditinjau dari sisi yang berbeda, terdapat hal negatif yang kurang disadari oleh para pengguna seperti, rawannya tindak kejahatan dalam teknologi informasi dan komunikasi seperti pencurian data pribadi yang dimiliki oleh para konsumen lewat *sim card* dalam *smartphone*. Kasus kebocoran data yang diteliti dalam penelitian ini dialami oleh pengguna provider Indosat Ooredoo yang melaporkan ketidaknyamanannya atas pesan singkat dan iklan-iklan yang dikirim dan bersifat mengganggu dan dikirim pada rentang waktu yang tidak wajar, seperti pada waktu istirahat, pulang kerja, dan hari libur, sekitar pukul 18.00 WIB hingga 02.30 WIB.<sup>1</sup>

Berdasarkan kasus terkait penyalahgunaan data pribadi milik pelanggan, maupun kebocoran data yang dialami oleh konsumen, pihak Indosat telah melanggar kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, yaitu: (1) menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisis; (2) melindungi data pribadi beserta dokumen yang memuat data pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan, dan (3) bertanggung jawab atas data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik penguasaan secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan.<sup>2</sup> Dalam konteks hukum, bentuk pelanggaran tersebut juga diperkuat dalam pasal 42 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi yang mengatur terkait perlindungan data pribadi konsumen, seperti berikut: “Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.”<sup>3</sup> Hal tersebut juga diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, seperti berikut: “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian kasus kebocoran data pribadi konsumen yang terjadi di gerai Indosat Ooredoo Kabupaten Bojonegoro, maka peneliti menguraikan hak dan kewajiban gerai Indosat dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen

---

<sup>1</sup> Faisal Hafis, “Digugat Anggota Ombudsman RI Soal SMS Iklan, Kata Indosat Ooredoo”, <https://m.cyberthreat.id/read/8052/Digugat-Anggota-Ombudsman-RI-Soal-SMS-iklan-ini-kata-Indosat-Ooredoo> diakses pukul 17.01 WIB pada tanggal 18 Agustus 2020.

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 tahun 2016 Pasal 27 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik.

[https://jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/view/id/553/t/peraturan+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+20+tahun+2016+tanggal+1+desember+2016](https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/553/t/peraturan+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+20+tahun+2016+tanggal+1+desember+2016) diakses pada pukul 14.27 WIB tanggal 19 Agustus 2021.

<sup>3</sup> Undang-Undang No. 36 tahun 1999 Pasal 42 tentang telekomunikasi.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjQ-8DTm9nyAhUE7HMBHfASAp8QFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fppidkemmkominfo.files.wordpress.com%2F2012%2F11%2Fuu-no-36-tahun-1999-tentang-telekomunikasi.pdf&usg=AOvVaw2R67\\_ones4JqIII7PvDRy](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjQ-8DTm9nyAhUE7HMBHfASAp8QFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fppidkemmkominfo.files.wordpress.com%2F2012%2F11%2Fuu-no-36-tahun-1999-tentang-telekomunikasi.pdf&usg=AOvVaw2R67_ones4JqIII7PvDRy) diakses pukul 13.00 WIB pada tanggal 15 Agustus 2021.

<sup>4</sup> Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Pasal 4 tentang perlindungan konsumen.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiFt7PenNnyAhXA8HMBHV3bBykQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fgatrik.esdm.go.id%2Fassets%2Fuploads%2Fdownload\\_index%2Ffiles%2Ffe39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf&usg=AOvVaw2tv5TViyjQJRF9n\\_0jcPCS](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiFt7PenNnyAhXA8HMBHV3bBykQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fgatrik.esdm.go.id%2Fassets%2Fuploads%2Fdownload_index%2Ffiles%2Ffe39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf&usg=AOvVaw2tv5TViyjQJRF9n_0jcPCS) diakses pukul 14.09 WIB pada tanggal 19 Agustus 2021.

dan bentuk pertanggungjawaban pihak Indosat Ooredoo terhadap bocornya data pribadi konsumen. Untuk menganalisis lebih lanjut terkait permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Data Pribadi dalam Sistem Elektronik” (Studi di Gerai Indosat Ooredoo Kabupaten Bojonegoro). Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kasus pelanggaran hukum data konsumen sekaligus bentuk pertanggungjawaban dari gerai Indosat Ooredoo di Bojonegoro atas kasus terkait.

## **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris yang mendeskripsikan dan mengidentifikasi secara detail terkait permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen dalam sistem elektronik (studi kasus di gerai indosat Kabupaten Bojonegoro). Penelitian ini dilakukan melalui dua jenis pendekatan, yaitu yuridis sosiologis dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Pada pendekatan yuridis sosiologis, peneliti mengkaji tentang ketentuan hukum yang berlaku serta fenomena terjadi di masyarakat, khususnya pengguna provider Indosat Ooredoo di Kabupaten Bojonegoro yang bertujuan sebagai upaya *problem solving* terkait hak dan kewajiban gerai Indosat dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen dan bentuk pertanggungjawaban pihak Indosat terhadap bocornya data pribadi para konsumen. Pada pendekatan konsep (*conceptual approach*), yaitu dengan melakukan wawancara terkait hak dan kewajiban gerai Indosat dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen kemudian memadukannya dengan teori-teori dan konsep baik secara umum dan hukum Islam.<sup>5</sup>

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara dengan pihak pelaku usaha yaitu gerai Indosat di Kabupaten Bojonegoro dan konsumen Indosat yang ada di wilayah Kabupaten Bojonegoro, sedangkan data sekunder meliputi studi kepustakaan guna membantu proses analisis penelitian berupa artikel/jurnal, buku, dan dokumen yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem elektronik. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Melalui tahapan wawancara, diperoleh kontak langsung antara pewawancara dengan responden yang didukung dengan dokumentasi berupa sumber tertulis maupun hasil wawancara. Data yang telah diperoleh kemudian diproses melalui beberapa tahapan seperti editing, klasifikasi, verifikasi, analisis, dan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Bentuk Pelanggaran Hukum dalam Manifestasi Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Konsumen dalam Sistem Elektronik**

Data pribadi merupakan gabungan data generik (data umum seperti nama lengkap, tanggal lahir, alamat, dan data personal lainnya) dan data yang ada di media sosial. Data pribadi konsumen yang disetorkan kepada lembaga atau instansi tertentu, tentu harus dijaga kerahasiaannya. Dalam hal perlindungan data pribadi, terdapat beberapa kategori subyek hukum yang harus diatur, salah satunya adalah pengelolaan data secara otomatis maupun manual terkait kegiatan pengumpulan, penyimpanan, penggunaan, pengungkapan, penyebarluasan, dan pengamanan data.<sup>6</sup> Faktanya, berdasarkan wawancara dengan salah satu responden pelanggan provider Indosat Ooredoo,

---

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2000). hlm. 51.

<sup>6</sup> Herdi Setiawan dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi e-Commerce*, MLJ Law Journal Vol 1 No 2 2020. hlm. 103.

diketahui bahwa terjadi kebocoran data pribadi yang cukup meresahkan. Efek dari kebocoran data tersebut cukup beragam diantaranya: pertama, pelanggan kerap menerima spam SMS yang berisi iklan sebanyak 3-5 kali dalam sehari dan kedua, kekhawatiran konsumen atas penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dalam konteks hukum, data perseorangan yang dimiliki oleh setiap konsumen merupakan sebuah privasi yang harus dijaga dan dilindungi guna menghindari kejadian yang tidak diinginkan seperti *cyber crime*, penipuan, spam, pinjaman online, dan sebagainya. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (saat ini UUPK) tentang perlindungan konsumen untuk memberikan perlindungan terhadap setiap hak konsumen termasuk didalamnya perlindungan terhadap data pribadi konsumen atau pelanggan yang dimiliki oleh pelaku usaha. Pelaku usaha sebagai pemilik usaha perseorangan ataupun badan usaha memiliki kewajiban yang harus dilakukan dan ditaati sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen salah satunya adalah “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.”<sup>7</sup> Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait berita kebocoran data pribadi milik konsumen kartu Indosat Ooredoo di Kabupaten Bojonegoro tersebut, ditemukan beberapa kesamaan lainnya dari 11 responden pengguna provider Indosat Ooredoo yang berada di Kabupaten Bojonegoro mengenai adanya spam SMS dari kasus kebocoran data yaitu sebagai berikut.

No	Bentuk Pelanggaran	Intensitas Pelanggaran	Informan
1	Spam SMS dari operator	3-5 kali sehari	Tiffani
		Setiap hari	Aji
		Setiap hari	Agus
		4 kali sehari	Beni
		Setiap hari	Nanda
		2 kali sehari	Alex
		Setiap hari	Krisna
		Setiap hari	Rohim
2	Penawaran pinjaman oleh nomor asing	Setiap hari	Afif
		Setiap hari	Arfan
		Setiap hari	Deden

Tabel 1.1 Informasi bentuk dan intensitas pelanggaran oleh Informan

Berikut juga dilampirkan wujud konkret SMS meresahkan yang kerap didapatkan pelanggan dapat diamati melalui hasil *screenshot* berikut ini.



Gambar 1.1 Bukti *Screenshot* spam SMS

<sup>7</sup> H. Syahrudin Nawi, *Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pleno De Jure No. 1 Juni 2018 hlm. 3.

Berdasarkan bukti dari pelanggaran hukum dalam menjaga data konsumen tersebut, 7 dari 10 konsumen merasa terganggu perihal spam SMS terkait iklan produk serta ketakutan kebocoran data pribadi pelanggan yang akan disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Pelanggan berharap dari pihak Indosat untuk lebih memperhatikan permasalahan ini kedepannya, karena meskipun terdengar sepele namun bagi kebanyakan kasus kebocoran data ini sangat mengganggu dan meresahkan banyak pihak. Hal tersebut bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang terkait kewajiban pelaku usaha dalam melindungi hak konsumen. Selain itu Indosat dianggap melanggar Permenkominfo No. 9 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan jasa penyedia konten pada jaringan bergerak seluler Pasal 23 ayat 2 tentang perlindungan pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi perlindungan terhadap:<sup>8</sup> (a) gangguan *privacy* dan (b) penawaran yang mengganggu.<sup>9</sup> PT Indosat Ooredoo sebagai pelaku usaha yakni dalam hal tindakan menjaga kerahasiaan data pribadi pelanggan atau pengguna jasa dengan mengacu pada Pasal 42 Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi yang menyebutkan 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.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian Undang-Undang tentang hak dan kewajiban atas pelaku usaha, PT Indosat Ooredoo juga bertanggung jawab memberi kompensasi ataupun ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pelanggan apabila terbukti melakukan kesalahan, sesuai dengan ayat Q.S Hud ayat 85, yang artinya: “Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan.”

Berdasarkan ayat tersebut, dijelaskan bahwa dilarang merugikan hak-hak orang lain dengan cara dan jalan apa saja, baik hak itu milik perseorangan atau milik orang banyak seperti harta pemerintahan dan perserikatan dan dilarang berbuat sesuatu yang bersifat merusak atau mengganggu keamanan dan ketenteraman di muka bumi, seperti mencopet, mencuri, merampok dan lain-lainnya. Di samping itu, peneliti juga mengaitkan kasus tersebut dengan hak-hak dan kewajiban konsumen oleh pelaku usaha atau penyelenggara sistem elektronik dalam pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999, salah satunya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang membutuhkan perhatian ekstra khususnya bagi pelaku usaha disini yaitu PT Indosat Ooredoo. Adapun dalam perspektif hukum Islam, terdapat enam hak konsumen dalam Islam yang perlu diperhatikan oleh para pelaku usaha yaitu:<sup>11</sup> (1) hak untuk

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017, Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Jaringan Bergerak Seluler, Pasal 23 ayat 2 (a) dan (b).  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj3qaMndnyAhXKbSsKHc11ArgQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fjdih.kominfo.go.id%2Fproduk\\_hukum%2Funduh%2Fid%2F570%2Ft%2Fperaturan%2Bmenteri%2Bkomunikasi%2Bdan%2Binformatika%2Bnomor%2B9%2Btahun%2B2017%2Btanggal%2B7%2Bfebruari%2B2017&usg=AOvVaw1wkCapR7gReJn2V0ycMgQQ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj3qaMndnyAhXKbSsKHc11ArgQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fjdih.kominfo.go.id%2Fproduk_hukum%2Funduh%2Fid%2F570%2Ft%2Fperaturan%2Bmenteri%2Bkomunikasi%2Bdan%2Binformatika%2Bnomor%2B9%2Btahun%2B2017%2Btanggal%2B7%2Bfebruari%2B2017&usg=AOvVaw1wkCapR7gReJn2V0ycMgQQ) diakses pukul 16.26 WIB tanggal 20 Agustus 2021.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, hlm.

mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan; (2) hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat; (3) hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa; (4) hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan; (5) hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk; dan (6) hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Berdasarkan perspektif tersebut, pelanggan berhak untuk mengetahui kebenaran akan informasi yang sebenarnya dan tidak adanya pemalsuan ataupun kecurangan dalam hal bermuamalah. Perintah untuk berlaku adil dan amanah bagi pelaku usaha memang paling diutamakan agar pihak konsumen tidak merasa dirugikan sebelah pihak dalam hal bermuamalah, sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Muthoffifin ayat 1-3, yang artinya: (1) kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (2) [yaitu] orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, (3) dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.”

Berdasarkan ayat di atas, Allah SWT sangat melarang kepada pelaku usaha untuk berbuat curang atau tidak adil dalam hal bermuamalah dengan artian lain konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar-benar jujur tanpa ada yang disembunyikan. Adapun perlindungan konsumen juga diatur dalam dalam pasal 1 angka 1 UUPK yang menyatakan bahwa “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen”.<sup>12</sup> Tujuan diberlakukannya UUPK ini meliputi enam informasi berikut berikut.

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan perspektif Islam, terdapat beberapa landasan perlindungan konsumen salah satunya adalah 4 sumber hukum yang telah disepakati oleh para *fuqaha* yaitu: Al-Qur’an, As-Sunnah, *Ijma’*, dan *Qiyas*. Perlindungan hak konsumen juga tercantum dalam ayat Al Qur’an surah Al-Maidah ayat 2 yang artinya “dan saling tolong menolonglah dalam kebaikan dan takwa, dan jangan saling tolong menolong dalam hal maksiat dan keburukan”. Makna yang terkandung dalam ayat tersebut adalah hiduplah tolong menolong antara sesama manusia terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketaqwaan kepada Allah SWT, niscaya Allah SWT akan membalas kebaikannya berkali-kali lipat.

Berdasarkan analisis bentuk dan intensitas pelanggaran oleh pihak pelaku usaha,

---

195-234.

<sup>12</sup> I Wayan Gede Asmara dkk, “Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import” Universitas Marwadewa, Jurnal Analogi Hukum 2019 Bali, hlm. 122.

bentuk pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pihak Indosat Ooredoo menyebabkan kekhawatiran pelanggan terkait penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam kasus ini, pelaku usaha telah melanggar pasal dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah terkait hak perlindungan konsumen serta pelanggaran privasi yang ditinjau dari segi hukum maupun agama, sehingga perlu lebih diperhatikan dan diawasi kembali terkait hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen (*hablum minannas*) agar tidak terjadi pelanggaran hak privasi (kebocoran data) di kemudian hari.

### **Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Indosat terhadap Kasus Pelanggaran Hukum Data Pribadi Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen merupakan ketentuan yang mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang diatur dengan hukum perjanjian yang memuat tentang subjek dan objek perjanjian.<sup>13</sup> Subjek perlindungan konsumen dalam kasus ini adalah pelaku usaha, yaitu PT Indosat Ooredoo yang dalam memproduksi dan memasarkan produknya membutuhkan konsumen sebagai pengguna. Sedangkan konsumen membutuhkan produk guna memenuhi kebutuhannya untuk berkomunikasi.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya telah melakukan pelanggaran hukum dalam bentuk adanya kebocoran data yang tidak sesuai dengan kewajiban provider dalam menggunakan atau memanfaatkan data yang dimiliki oleh konsumen, sebagaimana yang telah tertera pada pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, yaitu: 1) menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisisnya; 2) menggunakan data pribadi sesuai dengan kebutuhan pengguna saja; 3) melindungi data pribadi beserta dokumen yang memuat data pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan; dan 4) bertanggung jawab atas data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik penguasaan secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan. Data pribadi sudah seharusnya dilindungi oleh negara karena data pribadi bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM) yaitu Hak Privasi sebagaimana tertuang dalam Deklarasi Universal HAM (DUHAM) pasal 12 yang menyatakan bahwa tidak seorang pun boleh diganggu urusan pribadinya, keluarganya, rumah tangganya atau hubungan surat menyuratnya dengan sewenang-wenang; juga tidak diperkenankan melakukan pelanggaran atas kehormatan dan nama baiknya. Setiap orang berhak mendapat perlindungan hukum terhadap gangguan atau pelanggaran seperti ini.<sup>14</sup>

Pelaku usaha wajib bertanggung jawab terkait kasus kebocoran data pelanggan sebagaimana yang tertera dalam perubahan terbaru pasal 13 RUU PDP tahun 2020 yang menyebutkan bahwa "*Pemilik data pribadi berhak untuk menerima serta menuntut ganti rugi atas pelanggaran data pribadinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*"<sup>15</sup> Hal tersebut juga ditekankan dalam pasal 1365 KUHperdata, bahwasanya

---

<sup>13</sup> Syafrida, *Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Asal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, National Journal of Law Vol. 3 No. 2, 2020, hlm. 263.

<sup>14</sup> Indra Rahmatullah, *Pentingnya Perlindungan Data Pribadi dalam Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia*, Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan Vol. 5 No. 1 2021, hlm. 14.

<sup>15</sup> Maichle Delpiero dkk, *Analisis Yuridis Kebijakan Privasi dan Pertanggungjawaban Online Marketplace dalam Perlindungan Data Pribadi Pengguna Pada Kasus Kebocoran Data*, Padjajaran Law Review & Debate Society Vol.

pelaku usaha atau instansi dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian pelanggan atau konsumen yang didapatkan apabila memenuhi beberapa unsur, yaitu:

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu;
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya bertentangan dengan undang undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesucilaan maupun sifat berhati-hati;
3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian;
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian;
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah.<sup>16</sup>

kemudian dari pihak penyelenggaraan sistem elektronik atau pelaku usaha wajib memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi jika terjadi kebocoran data pribadi. Adapun informasi yang harus disampaikan oleh penyelenggara antara lain:

- 1) Alasan atau penyebab kegagalan perlindungan rahasia data pribadi dapat dilakukan secara elektronik;
- 2) Harus dipastikan telah diterima oleh pemilik data pribadi jika kegagalan tersebut mengandung potensi kerugian bagi yang bersangkutan;
- 3) Pemberitahuan tertulis dikirimkan kepada pemilik data pribadi paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diketahui adanya kegagalan tersebut.<sup>17</sup>

Dalam perspektif hukum Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu: (1) ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*); (2) ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'aqdin*); (3) ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*); (4) ganti rugi karena penahanan (*dhaman al-hailulah*); dan (5) ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*).

Pelaku usaha menjelaskan bahwa kasus kebocoran data pelanggan provider Indosat Ooredoo di Kabupaten Bojonegoro terjadi diluar kendali dari pihak perusahaan. Hal tersebut didukung oleh tanggapan responden pelaku usaha, yaitu Ibu Rika selaku perwakilan dari gerai Indosat Ooredoo di Kabupaten Bojonegoro, yang menjelaskan bahwa pihak pelaku usaha sudah berusaha memaksimalkan sistem keamanan data serta menerapkan SOP sendiri dalam hal penanganan dan pencegahan yang di evaluasi dan diaudit secara berkala oleh kemenkominfo sesuai dengan *scope data customer management* pada ISO 27001. Perihal kebocoran data pelanggan beserta keluhan atas ketidaknyamanan spam SMS, pada dasarnya sudah berusaha diminimalisasi dengan memaksimalkan sistem keamanan data dan menerapkan prosedur atau SOP sendiri dalam penanganan dan pencegahan yang selalui diaudit secara langsung oleh kemenkominfo.<sup>18</sup> Hal tersebut

---

9 No. 1, 2021. hlm. 155.

<sup>16</sup> Mariam Darus Badruzaman, Dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Adhitya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 107.

<sup>17</sup> Biro Humas Kementerian Kominfo. Jamin Perlindungan Data Pribadi, Kominfo Beri Sanksi Terhadap Penyalahgunaan oleh Pihak Ketiga SIARAN PERS No. 85/HM/KOMINFO/04/2018 Jakarta. Diakses [https://kominfo.go.id/content/detail/12865/siaran-pers-no-85hmkominfo042018-tentang-jamin-perlindungan-data-pribadi-kominfo-beri-sanksi-terhadap-penyalahgunaan-oleh-pihak-ketiga/0/siaran\\_pers](https://kominfo.go.id/content/detail/12865/siaran-pers-no-85hmkominfo042018-tentang-jamin-perlindungan-data-pribadi-kominfo-beri-sanksi-terhadap-penyalahgunaan-oleh-pihak-ketiga/0/siaran_pers) diakses pukul 08.34 WIB pada tanggal 19 Agustus 2020.

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bu Rika, (20 November 2020).

diperkuat oleh pernyataan “Kemudian dari pihak kami senantiasa memastikan sistem keamanan data pelanggan, dan memang suatu keharusan,” jelas Bu Rika<sup>19</sup>.

Pelaku usaha menjelaskan, bentuk pertanggungjawaban pasca kasus kebocoran data pelanggan di PT Indosat Ooredoo di Kabupaten Bojonegoro adalah dengan meningkatkan sistem keamanan yang dimiliki agar kasus ini tidak berulang kembali. Berdasarkan hak dan kewajiban pelaku usaha, PT Indosat Ooredoo telah memperhatikan kewajiban dan hak-hak dari konsumen agar konsumen merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan jasa telekomunikasi dari Indosat dengan menjaga keamanan secara maksimal, namun pada akhirnya terjadi kebocoran data pelanggan dan itu berada diluar kendali dari pihak perusahaan.

Pelaku usaha menjelaskan terkait ketidaknyamanan pelanggan atas SMS spam yang sering diterima dari operator Indosat Ooredoo, bahwa berbagai cara telah dilakukan oleh PT Indosat dalam menjaga kepuasan pelanggan/konsumen. Salah satunya adalah dengan menyediakan layanan *customer care* guna melayani keluhan pelanggan menggunakan media sosial, salah satunya akun Twitter resmi PT Indosat yaitu @IndosatOoredocare. Terkait komitmen dari PT Indosat Ooredoo atas keamanan data pelanggan, tertulis dalam web PT Indosat Ooredoo yang berbunyi;

*“Indosat Ooredoo secara komersial yang wajar menggunakan pengamanan fisik, manajerial, dan teknis untuk menjaga integritas dan keamanan informasi pribadi Pengguna. Namun, Indosat Ooredoo tidak dapat memastikan atau menjamin keamanan setiap informasi yang dikirim pengguna menggunakan Layanan Indosat Ooredoo dan pengguna melakukannya atas risiko pengguna sendiri. Sangat tidak dianjurkan untuk menggunakan Wi-Fi yang tidak aman atau jaringan yang tidak terlindungi. Setelah Indosat Ooredoo menerima pengiriman informasi dari pengguna, Indosat Ooredoo akan secara komersil berusaha wajar untuk memastikan keamanan sistem Indosat Ooredoo. Namun, mohon dicatat bahwa ini bukanlah suatu jaminan bahwa informasi tersebut tidak dapat diakses, diungkap, diubah, atau dimusnahkan akibat pelanggaran terhadap setiap pengamanan fisik, teknis, atau manajerial dari Indosat Ooredoo. Jika Indosat Ooredoo mengetahui terjadinya pelanggaran sistem keamanan, maka Indosat Ooredoo dapat berusaha memberitahu pengguna secara elektronik sehingga pengguna dapat mengambil langkah pencegahan yang tepat. Indosat Ooredoo dapat memuat pemberitahuan apabila terjadi pelanggaran keamanan.”*

Berdasarkan pemaparan bentuk tanggung jawab yang telah disebutkan oleh pihak pelaku usaha, bentuk tanggung jawab dari PT Indosat Ooredoo kepada pelanggan pasca kasus kebocoran data di Kabupaten Bojonegoro dianggap kurang bertanggung jawab karena tidak ada ganti rugi baik fisik maupun virtual. Di sisi lain, pihak pelaku usaha sudah berusaha untuk memenuhi hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen sesuai dengan pasal dalam Undang-Undang yang berlaku.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pihak pelaku usaha yaitu PT Indosat Ooredoo telah melakukan pelanggaran hukum dalam bentuk adanya kebocoran data berupa spam SMS iklan dan penawaran yang diterima oleh pengguna pada waktu yang tidak sewajarnya

---

<sup>19</sup> Ibid.

setiap 3 sampai 4 kali sehari. Dalam konteks hukum, pihak pelaku usaha telah melanggar beberapa pasal dan peraturan pemerintah diantaranya: (1) pasal 1 angka 1 UUPK tentang perlindungan konsumen, yaitu “*Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen*”; (2) pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu “*Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa*.”; (3) pasal 23 ayat 2 poin a dan b Permenkominfo Nomor 9 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan jasa penyedia konten pada jaringan bergerak seluler berupa gangguan *privacy* dan penawaran yang mengganggu; (4) pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, yaitu: “*Menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisis*”; dan (5) pasal 42 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi yang mengatur terkait perlindungan data pribadi konsumen, yaitu “*Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya*”;

Bentuk pertanggungjawaban PT Indosat Ooredoo selaku pelaku usaha pasca kasus kebocoran data pelanggan adalah dengan meningkatkan keamanan data sesuai dengan SOP yang berlaku dan dievaluasi secara berkala oleh regulator. Dalam konteks hukum, perbuatan tersebut telah sesuai dengan pasal 1365 KUHperdata, yaitu pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban atas kerugian pelanggan atau konsumen karena memenuhi unsur tindakan yang melawan hukum dan menimbulkan kerugian berupa kebocoran data pribadi konsumen serta spam SMS berupa penawaran dan iklan yang bersifat mengganggu.

### **Daftar Pustaka**

- Al Qur'an dan Terjemahannya (Revisi terbaru) Departemen Agama RI DENGAN TRANSLITERASI ARAB LATIN (RUMY). Semarang: CV Asy-Syifa'.
- Alimin dan Muhammad. 2004. *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE.
- Asmara, I Wayan Gede, dkk. 2019. *Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import*. Universitas Marwadewa. Jurnal Analogi Hukum.
- Badruzaman, Mariam Darus dkk. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Adhitya Bakti.
- Biro Humas Kementerian Kominfo. *Jamin Perlindungan Data Pribadi, Kominfo Beri Sanksi Terhadap Penyalahgunaan oleh Pihak Ketiga SIARAN PERS No. 85/HM/KOMINFO/04/2018 Jakarta*.  
[https://kominfo.go.id/content/detail/12865/siaran-pers-no-85hmkominfo042018-tentang-jamin-perlindungan-data-pribadi-kominfo-beri-sanksi-terhadap-penyalahgunaan-oleh-pihak-ketiga/0/siaran\\_pers](https://kominfo.go.id/content/detail/12865/siaran-pers-no-85hmkominfo042018-tentang-jamin-perlindungan-data-pribadi-kominfo-beri-sanksi-terhadap-penyalahgunaan-oleh-pihak-ketiga/0/siaran_pers) diakses pukul 08.34 WIB pada tanggal 19 Agustus 2021.
- Delpiero, Maichle dkk. *Analisis Yuridis Kebijakan Privasi dan Pertanggungjawaban Online Marketplace dalam Perlindungan Data Pribadi Pengguna Pada Kasus Kebocoran Data*. Padjadjaran Law Review & Debate Society Vol 9 No 1 2021.
- Hafis, Faisal. “*Digugat Anggota Ombudsman RI Soal SMS Iklan, Kata Indosat Ooredoo*”, <https://m.cyberthreat.id/read/8052/Digugat-Anggota-Ombudsman-RI-Soal-SMS-iklan-ini-kata-Indosat-Ooredoo> diakses pada tanggal 18 Agustus 2021.

- Hasil wawancara dengan Bu Rika, (20 November 2020).
- Hasil wawancara dengan narasumber.
- Rahmatullah, Indra. 2021. *Pentingnya Perlindungan Data Pribadi dalam Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia*. Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan Vol. 5 No. 1.
- Nawi, Syahrudin. 2018. *Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Pleno De Jure No. 1 Juni.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 tahun 2016 Pasal 27 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik.  
[https://jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/view/id/553/t/peraturan+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+20+tahun+2016+tanggal+1+desember+2016](https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/553/t/peraturan+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+20+tahun+2016+tanggal+1+desember+2016) diakses pada pukul 14.27 WIB tanggal 19 Agustus 2021.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017, Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Jaringan Bergerak Seluler, Pasal 23 ayat 2 (a) dan (b).  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjK3qaMndnyAhXKbSsKHcI1ArgQFnoEAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fjdih.kominfo.go.id%2Fproduk\\_hukum%2Funduh%2Fid%2F570%2Ft%2Fperaturan%2Bmenteri%2Bkomunikasi%2Bdan%2Binformatika%2Bnomor%2B9%2Btahun%2B2017%2Btanggal%2B7%2Bfebruari%2B2017&usg=AOvVaw1wkCapR7gReJn2V0ycMgQQ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjK3qaMndnyAhXKbSsKHcI1ArgQFnoEAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fjdih.kominfo.go.id%2Fproduk_hukum%2Funduh%2Fid%2F570%2Ft%2Fperaturan%2Bmenteri%2Bkomunikasi%2Bdan%2Binformatika%2Bnomor%2B9%2Btahun%2B2017%2Btanggal%2B7%2Bfebruari%2B2017&usg=AOvVaw1wkCapR7gReJn2V0ycMgQQ) diakses pukul 16.26 WIB tanggal 20 Agustus 2021.
- Setiawan, Herdi dkk. 2020. *Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi e-Commerce*. MLJ Law Journal Vol 1 No 2.
- Soekanto, Soerjono. 2000. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Syafrida. 2020. *Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Asal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. National Journal of Law Vol. 3 No. 2.
- Undang-Undang No. 36 tahun 1999 Pasal 42 tentang telekomunikasi.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjQ-8DTm9nyAhUE7HMBHfASAp8QFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fpiddkemkominfo.files.wordpress.com%2F2012%2F11%2Fuu-no-36-tahun-1999-tentang-telekomunikasi.pdf&usg=AOvVaw2R67\\_ones4JqIII17PvDRy](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjQ-8DTm9nyAhUE7HMBHfASAp8QFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fpiddkemkominfo.files.wordpress.com%2F2012%2F11%2Fuu-no-36-tahun-1999-tentang-telekomunikasi.pdf&usg=AOvVaw2R67_ones4JqIII17PvDRy) diakses pukul 13.00 WIB pada tanggal 15 Agustus 2021.
- Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Pasal 4 tentang perlindungan konsumen.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiFt7PenNnyAhXA8HMBHV3bBykQFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fgatrik.esdm.go.id%2Fassets%2Fuploads%2Fdownload\\_index%2Ffiles%2Fe39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf&usg=AOvVaw2tv5TViyjQJRF9n\\_0jcPCS](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiFt7PenNnyAhXA8HMBHV3bBykQFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fgatrik.esdm.go.id%2Fassets%2Fuploads%2Fdownload_index%2Ffiles%2Fe39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf&usg=AOvVaw2tv5TViyjQJRF9n_0jcPCS) diakses pukul 14.09 WIB pada tanggal 19 Agustus 2021.