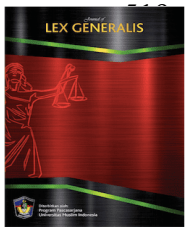
Journal of Lex Generalis (JLS)
Volume 4, Nomor 2, Pebruari 2023
P-ISSN: 2722-288X, E-ISSN: 2722-7871
Website: http: pasca-umi.ac.id/indez.php/jlg
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Registrasi SIM Card di Indosat

Kyka Rezki Dwiyana[1*], Sufirman Rahman[2] & Nur Fadhilah MappasellengK[2]

[1]*Magister Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Makassar*
[2]*Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Makassar*
[*]*Koresponden Penulis, E-mail: kykarezki.dwiyana@gmail.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian menganalisis efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam registrasi SIM Card; dan (2) menganalisis faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya penyalahgunaan data pribadi dalam proses registrasi data pribadi dalam proses registrasi SIM Card. Metode penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Hasil penelitian Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Registrasi SIM Card Di Indosat belum efektif dikarenakan masih adanya ketidak tahuan masyarakat terhadap undang-undang perlindungan konsumen dan masih adanya beberapa oknum yang masih menyalahgunakan data pribadi orang lain secara ilegal. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya penyalahgunaan data pribadi dalam registrasi SIM Card yaitu; 1. Faktor Pengetahuan Hukum, 2. Budaya Masyarakat, dan 3. Sarana dan Prasarana.

***Kata Kunci**: Data Pribadi; Konsumen; SIM Card*

ABSTRACT

The research objective is to analyze the effectiveness of consumer legal protection in SIM card registration; and (2) analyze the factors that lead to misuse of personal data in the process of registering personal data in the SIM Card registration process. This research method is empirical legal research. The results of the research on the Effectiveness of Legal Protection of Consumer Personal Data in SIM Card Registration at Indosat have not been effective because there is still ignorance of the public about consumer protection laws and there are still some individuals who still illegally abuse other people's personal data. The factors that influence the misuse of personal data in SIM card registration are; 1. Legal Knowledge Factor, 2. Community Culture, and 3. Facilities and Infrastructure.

***Keywords**: Personal data; Consumer; SIM card*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu pesat dalam kurun waktu yang sekejap. Penemuan demi penemuan telah banyak di publikasikan dan banyaknya inovasi yang selalu di kembangkan untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan manusia dalam berbagai aspek. Salah satunya ialah kebutuhan dalam berkomunikasi antar sesama manusia khususnya komunikasi dalam jarak jauh. Jika dahulu kita memakai alat komunikasi yang disebut "telepon" yang dalam pemakaiannya tak bisa lepas dari kabel yang menghubungkan antara telefon satu dengan lainnya agar tetap terhubung, kini telah berkembang menjadi telefon genggam tanpa bergantung pada kabel yang terhubung pada telefon dan penggunaan cenderung lebih mudah dan simple yang saat ini kita sebut "*Smartphone*" (Respati, 2014).

Hadir telefon genggam atau *smartphone* sangat membantu orang pada umumnya dalam hal berkomunikasi antar sesama pada jarak yang tak terbatas. Tidak hanya sampai disitu, inovasi-inovasi terus bermunculan sehingga membuat telefon genggam terus berkembang dari tahun ke tahun hingga saat ini dan bahkan nanti. Termasuk banyaknya perusahaan yang bermunculan dalam bisnis perkembangan *smartphone* ini bahu membahu dalam menjadi perusahaan yang terdepan dan dapat menciptakan *smartphone* tercanggihnya. Jika pada telefon zaman dahulu yang tak bisa lepas dari kabel yang menghubungkannya, pada *smartphone* saat ini pun tidak jauh berbeda, hanya saja *smartphone* bergantung pada *sim card* untuk dapat tetap terhubung dengan jaringan dalam berkomunikasi antar pengguna *smartphone* lain.

Berbagai macam perubahan yang menciptakan *sim card* atau provider bermunculan menawarkan keunggulan – keunggulan dari produk yang dimilikinya. Di indonesia sendiri tedapat beberapa provider seperti Telkomsel, XL, Axiata, Indosat, Three, dan lain-lain. Demikian dengan yang akan di bahas tentang provider di Indosat Ooredoo. Indosat Ooredoo adalah salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan pra bayar maupun pascabayar dengan merek jual Matrix Ooredoo, Mentari Ooredoo dan IM3 Ooredoo (Ningsih & Fatikh, 2021).

Pengguna *sim card* pada *smartphone* saat ini mewajibkan bagi pengguna atau konsumen untuk mendaftarkan sim card nya menggunakan NIK dan juga nomor kartu keluarga yang terdaftar. Jika kita melihat perkembangan teknologi pada saat ini tentu ini menjadi tren yang positif dalam hal memudahkan kita dalam melakukan komunikasi (Shodik, Neneng & Ahmad, 2018). Namun, berbeda cerita jika kita melihat dari sisi yang berbeda yaitu rawannya kejahatan dalam teknologi informasi seperti pencurian data pribadi yang dimiliki oleh para konsumen dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi salah satunya dalam penggunaan *sim card* dalam *smartphone* mereka yang di dalamnya juga terdapat data pribadi pengguna.

Fenomena kebocoran data pribadi akhir-akhir ini muncul dari salah satu konsumen atau pelanggan PT Indosat Ooredoo yang menerima keluhan dari konsumen atas pelayanannya yang membuat konsumen atau pengguna tidak nyaman (Thoriq & Wahyoeono, 2022). Dilansir dari artikel berita yang ditulis oleh Cyberthreat.id, bahwa adanya pelaporan dari konsumen atau gugatan konsumen yaitu Aldias arjun terhadap PT Indosat Ooredoo atas ketidak nyamanan yang dirasakan dalam menggunakan provider Indosat. Aldias arjun mengatakan bahwa:

"kenyamanan saya selaku konsumen sangat terganggu akibat SMS penawaran yang dilakukan Indosat pada dini hari dan pada saat pulang kerja, jam istirahat dan hari libur saya."

Pasalnya, menurut Aldias arjun sejak Februari 2022, Indosat berulang kali mengirimkan pesan singkat penawaran yang sangat mengganggunya, iklan-iklan tersebut dikirimkan pada waktu yang tidak wajar, yaitu pada jam istirahat, pulang kerja dan hari libur. Lantas Aldias arjun mengeluhkan hal terhadap layanan bantuan Indosat (@IndosatCare) dan sempat berhenti. Namun SMS penawaran Indosat terus berlanjut hingga saat ini.

Menanggapi fenomena tersebut PT. Indosat Ooredoo angkat bicara terkait gugatan hukum yang diajukan Aldias arjun. Melalui kuasa hukumnya, Indosat Ooredoo, Turina Farouk, menyatakan perusahaan menghormati hak setiap pelanggan untuk menyampaikan keluhan, pendapat dan aspirasinya. Turina menyatakan Indosat telah menjaga layanan yang diberikan, termasuk layanan penawaran dengan standar kualitas (SOP) dan regulasi pemerintah yang berlaku. Khusus terkait dengan penawaran.

Kuasa hukum Aldias arjun, menilai Indosat bisa melanggar Pasal 15 UU perlindungan konsumen yang berbunyi :

"pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen".

Selain itu Indosat dianggap melanggar Permenkominfo No 9 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan jasa penyedia konten pada jaringan bergerak seluler Pasal 23 ayat (a) dan (b).

Atas fenomena – fenomena yang terjadi terkait penyalahgunaan data pribadi milik pelanggan, maupun kebocoran data yang dialami oleh konsumen, maka pentingnya disini peran daripada peraturan atau perlindungan hukum data pribadi konsumen atau lebih disebut pengguna jasa telah diatur dalam Pasal 42 Undang- Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi :

"Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan."

Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen tentang kerahasiaan data pribadi yang dimiliki oleh pelanggan atau konsumen, konsumen akan merasa aman dan tenang jika suatu saat terjadi pelanggaran atau penyalahgunaan data pribadi miliknya yang diserahkan kepada pihak pelaku usaha atau provider, karena apabila terjadi kebocoran data atau penyalahgunaan data pribadi, konsumen tentu merasa khawatir dan tentu dirugikan akan hal ini (Rajni, 2020). Seperti yang kita ketahui data yang berhubungan dengan nomor telefon, maupun nomor induk kependudukan akan tersambung atau menyangkut pada data-data atau akun yang dimiliki konsumen dalam perbankan misalnya atau dalam data pribadi konsumen dalam akun akun lain yang sangat privasi untuk di ketahui oleh publik. Maka dari itu dengan adanya Undang-undang perlindungan konsumen ini, konsumen dapat menuntut haknya apabila terjadi pelanggaran maupun kebocoran data yang dilakukan oleh pelaku usaha atau provider.

Adapun kewajiban selaku provider atau penyedia jasa layanan sebagai pelaku usaha terhadap pelayanan kepada konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BAB III Bagian Kedua, Pasal 7 :

"beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya."

"memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Kemudian kewajiban provider dalam menggunakan atau memanfaatkan data yang dimiliki oleh konsumen menurut Pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pelindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, Yaitu :

"Menjaga kerahasiaan Data Pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisisnya", "Menggunakan Data Pribadi sesuai dengan kebutuhan Pengguna saja", "Melindungi Data pribadi beserta dokumen yang memuat Data Pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan", "Bertanggung jawab atas Data Pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik penguasaan secara organisasi yang terjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan."

Dari undang-undang yang tertera diatas, bagi pelaku usaha bertanggung jawab atas data-data yang dimiliki oleh konsumen atau pelanggan yang di serahkan kepada penyedia layanan jasa provider. Bertanggung jawab untuk menggunakan kebutuhan saja dan juga menjaga data-data tersebut agar tidak bocor maupun disalahgunakan.

Adapun masalah yang terjadi di kota Makassar yang dilansir dalam artikel media konsumen, adanya pengguna layanan indosat mengeluhkan SOP pelayanan gerai Indosat Makassar dan CS 185 sangat amburadul. Pada hari sabtu 9 april 2022, pelanggan mengunjungi gerai indosat di jalan Ahmad Yani untuk melakukan penggantian Sim Card Indosat. Menurutnya pelayanan pihak indosat cukup baik pada saat melakukan penggantian kartu di gerai indosat. Namun selang beberapa hari, Sim Card pelanggan belum juga aktif dan tidak mendapat sinyal sehingga pelanggan menghubungi CS 185 tetapi pihak CS 185 sama sekali tidak bisa menyelesaikan masalah yang terjadi dan pihak CS 185 mengatakan bahwa tidak ada info penggantian Sim Card pelanggan. Kemudian tiga hari berikutnya pelanggan mencoba untuk menghubungi pihak Indosat Makassar tetapi respon dari pihak Indosat seakan lepas tangan tidak menanggapi konfirmasi laporan dari CS pusat. Masalah seperti ini sudah sering terjadi di Gerai Indosat Makassar dan sampai sekarang belum ada masalah yang terselesaikan mengenai penggantian Sim Card pelanggan.

Gerai indosat ooredo adalah pusat layanan Customer Service Indosat, di Kota Makassar indosat hanya memiliki tiga gerai indosat. Indosat sendiri adalah perusahaan telekomunikasi yang jumlah penggunanya sudah mencapai 96,2 juta pengguna dan di area Kota Makassar sendiri hampir 50% penduduk Kota Makassar menggunakan Provider indosat, terlebih lagi jaringan 4G ditahun ini mencapai sekitar 18.000 BTS 4G.

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian normatif empiris merupakan penelitian hukum yang berbasis pada penelitian hukum yang bukan hanya mengkaji mengenai sistem norma dalam peraturan perundang-undangan, namun mengamati reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja atau diterapkan didalam masyarakat sebagai objek kajiannya. Penulis mengadakan penelitian di wilayah hukum Kota Makassar khususnya di Perusahaan Indosat Ooredoo Graha Slamet Riyadi Makassar, karena menurut pengamatan penulis ada beberapa persoalan hukum yang menarik untuk dibahas.

PEMBAHASAN

A. EfektivitasEfektivitas Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Registrasi Sim Card.

Dari hasil pengamatan peneliti sekilas tentang PT Indosat Ooredoo didirikan pada tahun 1967, PT Indosat Tbk adalah penyelenggara jasa telekomunikasi, informatika dan.atau jasa teknologi konvergensi terkemuka di Indonesia. Sebagai anggota Group Ooredoo, penyelenggara jasa telekomunikasi global, sejak tahun 2015 perseroan telah berubah menjadi "Indosat Ooredoo". Indosat menyediakan layanan seluler, data tetap dan layanan *broadband* nirkabel serta layanan telekomunikasi tetap atau layanan suara tetap termasuk SLI, sambungan tetap nirkabel serta sambungan telepon tetap, dan layanan digital. Jumlah karyawan berdasarkan jabatan dan tingkat pendidikan yang mencerminkan adanya kesempatan berkarir yang sama bagi semua karyawan, jumlah karyawan Khususnya di Indosat Kota Makassar dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Karyawan PT. Indosat Ooredoo Khususnya di Kota makassar

Karyawan Indosat Berdasarkan Jenis	Jumlah
Laki-laki	80
Perempuan	55
Jumlah	**135**

Sumber: Data Lapangan 2023

Dari hasil wawancara peneliti dengan selaku Field Manager PT Indosat ooredoo yakni Bapak Herman Usman berkaitan dengan komposisi pelanggan seluler dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Komposisi Pelanggan Seluler PT. Indosat ooredoo

Jenis Seluler	2020	2021
Prabayar	58,7	61,3
Pascabayar	1,6	1,6
Total	**60,3**	**62,9**

Sumber: Data Lapangan 2023

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Secara jelas upaya perlindungan konsumen terhadap para pengguna jasa telekomunikai kartu prabayar Indosat Makassar melalui instrumen peraturan perundang-undangan telah diatur sedemikian rupa, tetapi dalam kenyataannya masih terdapat masalah yang menimbulkan berbagai keluhan-keluhan dari para konsumen sim card Indosat, seperti hilangnya pulsa konsumen tanpa menggunakan layanan yang disediakan, pula kartu prabayar yang tidak dapat dinikmati padahal transaksi pembelian telah terjadi, dan kegagalan dalam pengaktifan fitur dan layanan yang disediakan, yang memberikan dampak kerugian bagi konsumen pengguna jasa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf (b) menyebutkan kewajiban pelaku usaha adalah, "memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan". Maka pelaku usaha terkait untuk memberikan hal tersebut kepada konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa terlebih lagi kepada pengguna jasa Sim Card indosat (Setyawati, Ali & Rasyid, 2017).

Data pribadi merupakan gabungan data generic (data umum seperti nama lengkap, tanggal lahir, alamat, dan data personal lainnya) dan data yang ada di media social. Data pribadi konsumen yang disetorkan kepada lembaga atau instansi tertentu, tentu harus dijaga kerahasiaannya. Dalam hal perlindungan data pribadi, terdapat beberapa kategori subyek hokum yang harus diatur, salah satunya adalah pengelolaan data secara otomatis maupun manual terkait kegiatan pengumpulan, penyimpanan, penggunaan, pengungkapan, penyebarluasan, dan pengamanan data. Faktanya, berdasarkan wawancara dengan salah satu responden pelanggan provider Indosat Ooredoo, diketahui bahwa terjadi kebocoran data pribadi yang cukup meresahkan. Efek dari kebocoran data tersebut cukup beragam diantaranya, pelanggan kerap menerima SMS yang berisi iklan sebanyak 35 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 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 vadan usaha memiliki kewajiban yang harus dilakukan dan ditaati sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 Undang0Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen salah satunya adalah "beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya." Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait berita kebocoran data pribadi milik konsumen kartu indosat ooredoo di kota Makassar tersebut, ditemukan beberapa kesamaan lainnya dari 25 responden pengguna provider Indosat Ooredoo yang berada di Kota Makassar mengenai adanya spam SMS dari kasus data yaitu sebagai berikut.

Tabel 3. Informasi Bentuk dan Intensitas Pelanggaran Oleh Informan

No	Bentuk Pelanggaran	Intensitas Pelanggaran	Jumlah	%
1	Spam SMS Dari Operator	Setiap Hari	5	25%
		4 Kali Sehari	5	25%
		2 kali sehari	2	5%
2	Penawaran Pinjaman Oleh Nomor Asing	Setiap Hari	10	35%
		1 Kali Sehari	3	10%
Total			**25**	**100%**

Sumber: Data Lapangan 2023

Berdasarkan bukti dari pelanggaran hukum dalam menjaga data konsumen tersebut, 10 dari 25 konsumen merasa terganggu perihal spam SMS terkait iklan produk serta 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 menggangu dan meresahkan banyak pihak. Hal tersebut bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang terkait kewajiban pelaku usaha dalam melindungi hak konsumen.

1. Upaya Perlindungan Konsumen Yang Diselenggarakan Indosat

Adapun bentuk-bentuk upaya perlindungan konsumen yang diberikan dan disediakan oleh pihak Indosat adalah:

1. Situs *web* Indosat Ooredoo
   Yaitu layanan konsumen yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang kartu prabayar Indosat, dengan menyediakan situs *web* resmi Indosat yaitu sehingga konsumen dapat mengetahui informasi mengenai produk yang digunakan yaitu situr Web (*care.indosatooredoo.com).*
2. CS (*Costemer Service)*
   yaitu layanan yang secara langsung menerima complain konsumen yang berada pada Indosat Ooredoo Center dan tersebar diseluruh daerah di Indonesia yang serta merta memberikan kompensasi, ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan secara langsung dan dengan bertatap muka langsung dengan pelaku usaha dalam hal ini CS.
3. Layanan *Info Customer*
   Yaitu layanan yang disediakan dengan menghubungi Customer Service Indosat 185 Nomor Call Center Indosat 186 dengan 24 jam layanan gratis dan dengan menyediakan beberapa nomor berbayar, sehingga konsumen dapat berkomunikasi langsung dengan pihak pelaku usaha tanpa harus bertatap muka.
4. Layanan Melalui Media Sosial
   Yaitu layanan konsumen yang disediakan melalui jejaring social dengan cara memanfaatkan sarana *twitter* (@indosatcare) juga melalui email (cs@indosatooredoo.com).

Untuk konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan complain melalui sarana yang disediakan. Dari beberapa layanan yang disediakan pelaku usaha, yang

dianggap dapat memberikan ganti rugi dan menyampaikan keluhan secara langsung adalah dengan cara mendatangi CS.

2. Tata Cara dan Upaya Pemberian Ganti Rugi

Adapun tata cara upaya dan pemberian ganti rugi sebagai upaya pelaksanaan perlindungan konsumen melalui sarana yang disediakan usaha (nonlitigasi) adalah:

1. Jika menggunakan layanan selain CS maka cukup menunggu konfirmasi dari pelaku usaha setelah menyampaikan keluhan yang disampaikan konsumen
2. Jika mnggunakan layanan CS maka yang dilakukan adalah:
   a. Konsumen langsung mendatangi *Costemer Service* yang ada di Indosat Center.
   b. Mengisi/ menyebutkan identitas konsumen sesuai yang diajukan CS, dan mencocokan data tersebut dengan data yang tertera pada kartu prabayar sesuai registrasi awal pemakaian konsumen
   c. CS menanyakan bentuk-bentuk complain atau keluhan dari konsumen
   d. Pelaku usaha dalam hal ini CS berupaya semaksimal mungkin memberikan solusi.
   e. Adapun bentuk penggantian dalam upaya pelaksanaan perlindungan konsumen yang diberikan pelaku usaha (Indosat) adalah dalam bentuk kompensasi, ganti rugi, penggantian barang dan/atau jasa yang serupa, atau memberikan solusi yang tidak saling merugikan kepada konsumen.

Namun pada faktanya sarana yang disediakan dan pelayanan yang baik tersebut tidak menjamin sepenuhnya memberikn kompensasi dang anti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan atas pemakaian jasa kartu prabayar tersebut. Karna konsumen tidak kunjung mendapatkan kompensasi ataupun pengganti rugian dari pelaku usaha ataupun solusi yang tidak saling merugikan. Seperti halnya yang dialami konsumen yang telah mendatangi CS, merasa dirugikan akibat hilangnya jumlah nominal pulsa tanpa menggunakan panggilan atau layanan lainnya, dan konsumen tidak mendapatkan ganti rugi terhadap adanya konsumen yang tidak dapatnya menikmati fitur-fitur layanan yang disediakan padahal transaksi pembelian telah dilakukan sesuai ketentuan promo, dengan kerugian yang konsumen alami konsumen tidak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha padahal jelas konsumen dirugikan dalam pemakaian jasa tersebut, dan hal tersebut jelas bertentangan dengan apa yang diamanahkan UUPK.

Dalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi, hubungan antara pelaku usaha dalam hal ini sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi baru mempunyai hak dan kewajiban dengan konsumen jika konsumen telah memakai, mengkonsumsi serta memanfaatkan jasa telekomunikasi kartu prabayar Indosat Ooredoo yang tersedia ditengah-tengah masyarakat. Kemudian hak dan kewajiban itu muncul apabila konsumen telah melaksanakan kewajibannya untuk melakukan registrasi dengan pengisian identitas pemakai kartu prabayar tersebut.

Disis lin juga tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen tidak sepenuhnya diuntugkan oleh produk yang mereka gunakan, karena pada setiap produk yang dipasarkan atau diedarkan tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen.

Mengenai hak dan kewajiban tersebut banyak terjadi keluhan-keluhan yang dirasakan oleh konsumen pengguna jasa kartu prabayar Indosat Ooredoo, disebabkan berbagai hal serta permasalahan dalam masa pemakaian dan masa aktif kartu tersebut, yang

selalu menjadi permasalahan klasik bagi pengguna simcard Indosaat. Berdasarkan angket yang penulis berikan kepada konsumen mengenai pernahkah selama responden menjadi konsumen Indosat Ooreddo merasakan dirugikan atas jasa kartu Prabayar Indosaat Ooredoo, dari pernyataan tersebut keseluruhan responden menyatakan pernah mengalami kerugian atas pemakaian jasa kartu prabayar tersebut.

Dari seluruh responden menjawab bahwa mereka sebagai konsumen kartu prabayar Indosat pernah merasakan dan mengalami kerugian dalam pemakaian jasa kartu prabayar tersebut, berarti jelas bahwa pihak Indosat sebagai pelaku usaha penyelenggara jasa telekomunikasi belum sepenuhnya memberikan pelayanan jasa telekomunikasi yang baik sesuai pelayanan dan pengadaan jasa telekomunikasi yang baik sesuai pelayanan dan pengadaan jasa telekomunikasi, sehingga konsumen merasa dirugikan atas pemakaian jasa kartu prabayar Indosat tersebut.

Mengenai terselenggaranya jasa telekomunikasi yang baik dan tidak menimbulkan kerugian secara UUPK mengatur hal tersebut dalam Pasal 4 huruf (a) yang menyatakan bahwa "konsumen berhak mendapatkan kenyaman, keamanan dan keselamatan dalam pengkonsumsian barang dan/atau jasa."

Berdasarkan kerugian yang dialami konsumen tentunya hal tersebut telah lari dari apa yang diatur dalam hak dan kewajiban masing-masing pihak konsumen dan pelaku usaha yang lalai, tidak sempurna melaksanakan prestasinya, dalam kata lain pelaku usaha telah melakukan wanprestasi terhadap hak-hak konsumen. Jika kembali kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, telah diatur bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang jelas dan jujur, dan memberikan kompensasi ganti kerugian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Hal ini agar konsumen tetap terlindungi hak-haknya dari kerugian yang terjadi, namun hal-hal yang bertentangan dengan UUPK ini kerap sekali terjadi seperti kerugian yang dialami konsumen dan justru kerugian tersebut tidak mendapatkan respon yang baik dari pelaku usaha.

Kenyataannya di atas dapatlah diketahui bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban apabila produk yang mereka pasarkan menimbulkan kerugian kepada konsumen, dan hal ini secara tegas dan diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dimaksud Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1) pelaku usaha bertanggung jawab pemberian ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut megenai adanya unsur kesalahan.

5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kerugian yang dialami dan dirasakan oleh konsumen dalam penggunaan simcard prabayar Indosat tersebut diakui memang karena adanya faktor yang timbul akibat dari kelalaian penyelenggara telekomunikasi dengan berbagai masalah baik itu karena faktor kelalaian maupun faktor gangguan alam. Namun, terkadang kerugian yang dirasakan oleh konsumen tidak sepenuhnya berasal dari kesalahan pelaku usaha tapi berasal dari kesalahan-kesalahan yang diakibatkan oleh konsumen sendiri. Disamping itu tidak dapat dipungkiri bahwa kesalahan yang timbul dari konsumen mungkin tidak akan terjadi apabila pihak pelaku usaha memberikan informasi yang jelas sesuai yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan

Dalam hal ini Indosat sebagai pelaku usaha penyelenggara jasa telekomunikasi menyatakan bahwa akan melakukan penggantirugian terhadap konsumen yang merasa dirugikan atas produk yang mereka gunakan, kerugian konsumen itu akan diganti apabila produk mereka mengalami kerusakan yang berasal dari hasil produksi mereka. Namun jika menimbulkan kerugian atas kesalahan konsumen sendiri maka Indosat tidak bertanggung jawab dalam penggantirugian. Dari keterangan yang tersebut jelas tidak sama seperti apa yang terjadi dilapangan, konsumen yang dirugikan tidak mendapatkan penggantirugian dari pelaku usaha.

Sebagai pelaku usaha Indosat banyak mendapatkan keluhan. Antara lain yang sering menjadi komplain konsumen sehingga merasakan dirugikan adalah adanya gangguan terhadap jaringan atau sinyal simcard prabayar Indosat yang digunakan sehingga konsumen tidak dapat melakukan panggilan, hal tersebut diakui memabg kesalahan pihak Indosat. Tetapi hal tersebut karena kerusakan pada operator Indosat dan kerusakan tersebut dapat diatasi dan konsumen dapat menggunakan lagi fasilitas tersebut. Dari akibat kesalahan operator tersebut yang mengakibatkan gangguan sinyal, sehingga konsumen merasa dirugikan akibat hal tersebut, hal tersebut mencerminkan bahwa Indosat sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi tidak sempurna menjalankan prestasinya. Sehingga membuat konsumen selalu meraa dirugikan yang tidak dapat diukur akibat penundaan pemakaian jasa tersebut

Selanjutnya ketika penulis menanyakan mengenai komplain konsumen terhadap bocornya data pribadi konsumen dalam registrasi simcard, pihak Indosat menyebutka bahwa terjadinya kebocoran data pribadi bisa saja terjadi akibat adanya oknum luar yang hingga saat ini masih melakukan kejahatan menggunakan data pribadi orang lain dalam melakukan registrasi simcard. Pihak Indosat juga menyebutkan akan berupaya terus mengatasi dan melindungi data pribadi konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila terjadi kesalahan akibat penggunaan simcard prabayar Indosat bahkan menyebabkan kerugian kepada konsumen pihak PT Indosat Ooredo Makassar mengupayakan solusi bahkan ganti rugi atas kerugian yang dialami sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan. Sehubung dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, pihak Indosat juga berhak melakukan upaya membuktikan kebenaran mengenai indikasi adanya kerugian yang terjadi akibat kesalahan PT Indosat Ooredoo Makassar sebagai penyelengara jasa telekomunikasi, dengan menverifikasi dan memeriksa penggunaan kartu prabayar tersebut, yang

dilakukan apabila adanya komplain atau permintaan ganti rugi dari konsumen, dalam hal ini dilakukan oleh CS (*Customer Service).*

Pelaku usaha yang menyatakan akan memberikan penggantirugian terhadap yang dirugikan namun pada faktanya penulis dilapangan menemukan adanya konsumen yang tidak mendapatkan penggantirugian dan bahkan seolah mengabaikan kerugian yang dialami pengguna jasa.

Ketika penulis mengadakan observasi, bahwa Indosat dalam hal ini *Customer Service* menyatakan bentuk komplain konsumen yang datang kepada CS, dengan bentuk keterangan yang disampaikan konsumen tersebut CS menverifikasi dan mencari tahu apakah kesalahan yang mengakibatkan komplain bahkan kerugian terhadap pemakaian kartu prabayar Indosat itu akibat kelalaian pihak Indosat atau tidak

Dari hasil wawancara CS di indosat *center* mengatakan bahwa, apabila terbukti kesalahan yang mengakibatkan kerugian itu adalah akibat kesalahan Indosat maka Indosat akan melakukan penggantirugian, jika kesalahan tersebut berhubungan dengan nilai nominal pulsa konsumen maka Indosat akan mengembalikan nominal pulsa yang bermasalah tersebut, bila terjadi kerusakan pada kartu prabayarnya maka Indosat akan menggantinya dengan simcard prabayar yang baru dengan nomor kontak yang sama.

Dari data yang didapat dari para responden konsumen tidak mendapatkan penggantirugian sehingga sangat tidak mungkin, kerugian yang dialami konsumen tersebut kesemuanya berasal dari kesalahan konsumen sendiri, namun sebagai pelaku usaha juga mempunyai hak untuk membuktikan apakah benae kerugian itu berasal dari pelaku usaha, dari verifikasi tersebut pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan itu bukanlah dari pelaku usaha sehingga pelaku usaha tidak mempunyai kewajiban untuk memberikan gantikerugian.

Indosat sebagai pelaku usaha haruslah menjalankan azas keterbukaan informasi tentang jasa pelayanan yang baik, jasa operasional, dan jasa lainnya yang menjadi upaya perlindungan tehadap konsumen dan hak-hak konsumen. Untuk mengetahui apakah konsumen pengguna jasa kartu prabayar Indosat pernah menggunakan layanan konsumen yang disediakan oleh Indosat penulis menanyakan hal tersebut kepada responden, dari jawaban seluruh responden menyatakan pernah menggunakan layanan yang disediakan Indosat yakni menggunakan layanan berupa *Custemer Service* yang berada di Indosat Center.

Indosat Ooredoo dalam upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen melalui jalur nonlitigasi menyediakan beberapa sarana yang digunakan untuk memberikan layanan konsumen seperti CS, dan CS diberikan wewenang untuk memberikan kebijakan dalam memberikan solusi dan ganti rugi kepada konsumen, karena CS merupakan ujung tombak dan garda pertama dalam upaya memberikan perlindungan konsumen terhadap adanya kerugian yang dialami konsumen, dengan memberikan upaya perlindungan dengan semaksimal mungkin dan dengan pelayanan yang baik.

Indosat dalam hal ini sebagai penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalan pelayanan yang menyeluruh, kontribusi pelayanan yang menyeluruh sebagai dimaksud yaitu bentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan atau kompensasi lain. Selain dari pelayanan jasa Indosat juga

harus memberikan perlindungan kepada pelanggan mereka, namun dalam hal ini Indosat tidak sepenuhnya memberikan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa simcard prabayar, karena seperti yang dijelaskan sebelumnya kesalahan dan kerugian itu tidak sepenuhnya kesalahan penyelenggara telekomunikasi.

Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan pijak Indosat yaitu apabila ada masalah dengan simcard yang digunakan akibat kesalahan maka Indosat akan memberikan ganti rugi. Sebagai pengguna jasa kartu prabayar Indosat yang dirugikan atas kerugian yang dialami mendapatkan penggantirugian sebagai upaya perlindungan konsumen dari pelaku usaha tanpa harus mengeluarkan sejumlah uang untuk penggantian kartu yang rusak tersebut.

Sehingga dengan hal tersebut pemakaian barang dan/atau jasa konsumen harus lebih peka terhadap informasi yang mereka peroleh dari produk yang akan mereka gunakan agar nantinya tidak terjadi kerugian. Dari kenyataan di atas, dimana sebagian konsumen sulit dan tidak mendapatkan hak berupa penggantirugian, ini disebabkan oleh beberapa hal yang lain berawal dari konsumen yng selalu menganggap bahwa kerugiannya itu tidaklah seberapa. Hal tersebut dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat sebagai konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen, dan hal ini tersebut dapat membebaskan pelaku usaha dari kewajiban untuk bertanggung jawab.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen akibat pemakaian jasa simcard prabayar Indosat, pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kompensasi dan/atau jasa ganti rugi kepada konsumen. Namun ketika hal tersebut pebulis tanyakan kepada konsumen melalui angket, apakah mereka mendapatkan gak mereka berupa gantikerugian atas kerugian yang mereka alami dapat diketahui jawaban mereka pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Jawaban Mengenai Kompensasi,Ganti rugi, Solusi yang Diberikan Oleh Indosat.

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Ada	3	15
2	Tidak Ada	22	85
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Data Lapangan Januari 2023

Dari tabel diatas diketahui 3 (15%) responden menyatakan mendapatkan penggantirugian dari pelaku usaha akibat adanya kerusakan pada Simcard prabayarnya, namun saat dikonfirmasi saat pengisian angket hal tersebut bukanlah berupa penggantirugian, namun dikategorikan dalam penggantian kartu baru dengan nomorkontak yang sama. Dan 22 responden atau sekitar 90% responden menyatakan tidak mendapatkan kompensasi, penggantirugian, dan bahkan solusi dari Indosat akibat penggunaan jasa kartu prabayar tersebut padahal konsumen telah mendatangi dan menjumpai pelaku usaha (CS) yang berada di Indosat Galeri, namun dengan hal tersebut konsumen juga tidak mendapatkan perlindungan konsumen. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pihak Indosat dan yang diatur dalam UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan kompensasi,

ganti rugi dan penggantian barang dan/atau jasa, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mewajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat produk yang dipasarkannya, dan/atau mengembalikan keadaan konsumen seperti keadaan semula sebelum dirugikan atas produk jasa tersebut. Namun tidak adanya ganti rugi tang diperoleh konsumen karena bisa saja pelaku usaha membuktikan terlebih dahulu bahwa kerugian bukanlah berasal dari kesalahan pelaku usaha, sehingga konsumen tidak mendapatkan penggantirugian dan konsumen mesti lebih peka terhadap hak dan kewajibannya.

Seperti yang diketahui melindungi konsumen dari berbagai dampak negatif pengkonsumsian barang/atau jasa pada khususnya adalah merupakan salah satu tujuan diundangkannya Undang-Undang Perlindungan konsumen. Salah satu cara agar pelaksana perlindungan konsumen itu tetap terjaga dan terlaksana perlu adanya partisipasi masyarakat, artinya masyarakat ikut berpartisipasi mengawasi perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha, misalnya dengan jalan mengkritisi setiap tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.

Dari pemaparan sebelumnya Indosat sebagai pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi belum memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi, hal ini dapat diliat masih banyak konsumen yang merasa dirugikan atas pemakaian simcard prabayar Indosat dengan berbagai macam keluhan. Untuk mengetahui pendapat konsumen pengguna jasa kartu prabayar Indosat terhadap layanan konsumen diberikan Indosat kepasa pengguna jasa kartu prabayar Indosat dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 5. Jawaban Responden Tentang Layanan Konsumen Yang Diberikan Indosat

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Baik	6	20
2	Cukup Baik	19	80
3	Kurang Baik	-	0
4	Tidak Baik	-	0
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Data Lapangan Januari 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa konsumen pengguna jasa SimCard Indosat menyatakan pelayanan jasa konsumen (CS) yang diberikan oleh Indosat baik sebanyak 6 responden atau sekitar 20%, menyatakan cukup baik sebanyak 19 responden atau sekitar 80% atas pelayanan jasa yang diberikan Indosat, pelayanan yang ramah tamah yang diberikan oleh pelaku usaha melayani konsumen yang komplain dan berusaha memberikan solusi atas komplain tersebut, dan hal tersebut mesti berbanding lurus dengan penggantirugian yang diberikan kepada konsumen yang melakukan penggantirugian.

3. 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 (Syafrida & Marbun, M2020). 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 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
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 atauhubungan surat menyuratnya dengan sewenang-wenangnya, juga tidak diperkenankan melakukan pelanggaran atas kehormatan dan nama baiknya. Setiap orang berhak mendapat perlindungan hukum terhadap gangguan atau pelanggaran seperti ini" (Rahmatullah, 2021).

Pelaku usaha wajib bertanggung jawab terkait kasus kebocoran data pelanggan sebagaimana yang tertera dalam perubahan terbaru pasal 13 RUU PDP tahun 2020 yang menyebutkan:

"*Pemilik data pribadi berhak untuk menerima serta menuntut ganti rugi atas pelanggaran data pribadinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan* (Delpiero, *et.al*, 2021)." Hal tersebut juga ditekankan dalam Pasal 1365 KUHPerdata, bahwasanya 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, bertentagan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati
3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah.

Pelaku usaha menjelaskan bahwa kasus kebocoran data pelanggan provider Indosat Ooredoo di Kota Makassar terjadi diluar kendali dari pihak perusahaan. Hal tersebut

didukung oleh tanggapan responden pelaku usaha, yaitu Bapak Herman selaku perwakilan dari gerai Indosat Ooredoo di Kota Makassar, yang menjelaskan bahwa pihak pelaku usaha sudah berusaha memaksimalkan sistem keamanan data serta menerapkan SOP sendiri dalam hal penanganan dan penvegahan yang di evaluasi dan di audit 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 selalu diaudit secara langsung oleh kemenkominfo. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan "*kemudian dari pihak kami senantiasa memastikan sistem keamanan data pelanggan, dan memang suatu keharusan*"

Pelaku usaha menjelaskan, bentuk pertanggungjawaban pasca kebocoran data pelanggan di PT. Indosat Ooredoo di Makassar 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 telah dilakukan oleh PT Indosat Ooredoo dalam menjaga kepuasan pelanggan/konsumen. Berdasarkan pemaparan bentuk tanggung jawab yang telah disebutkan oleh pihak pelaku usaha, bentuk tanggungjawab dari PT Indosat Ooredoo kepada pelanggan pasca kebocoran data di Kota Makassar dianggap kurang bertanggung jawab karena tidak ada ganti rugi baik fisik maupun virtual. Disisi lain, pihak pelaku usaha sudah berusaha untuk memenuhi hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen sesuai dengan pasal dalam Undang-Undang yang berlaku.

B. Faktor-Faktor Penghambat Penyalahgunaan Data Pribadi

Konsumen sebagai pemakau barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sudah seharusnya mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen, terlebih lagi bila konsumen telah dirugikan. Hal ini disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan kselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
b. Hak untuk memeilih 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 dipergunakan
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaksanaaan upaya perlindungan konsumen demi terjaminnya pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh PT Indosat Ooredoo Kota Makassar dapat terwujud apabila masing-masing pihak mengetahui hak serta kewajiban mereka. Namun dalam pelaksanaan upaya perlindungan konsumen ini tidak serta merta berjalan dengan lancar dan berfungsi seidealnya sesuai harapan diwujudkannya UUPK tersebut.

Ada fakto-faktor yang menjadi penghambat upaya perlindungan konsumen bagi pengguna jasa SimCard PT Indosat ooredoo yang penulis temukan dalam penelitian dilapangan yakni diantaranya akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Ketidak Tahuan Konsumen Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Salah satu faktor penghambat perlindungan konsumen bagi pengguna jasa kartu Simcard Indosat disebabkan banyak sekali konsumen kartu simcard indosat yang masih tidak mengetahui dengan adanya UUPK yang mengatur hak dan kewajiban konsumen. Hal tersebut terbukti dengan adanya jawaban responden yang penulis dapatkan dalam pembaian angket. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Jawaban Responden Apakah Mengetahui Hak-Hak Mereka Sebagai Konsumen Yang Diatur Dalam UndangUndang

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Mengetahui	9	30
2	Tidak Mengetahui	16	70
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Data Lapangan Januari 2023

Dari tabel diatas terlihat 9 responden atau sekitar 30% mengatakan mengetahui adanya UndangUndang Perlindungan Konsumen. Namun konsumen tidak mengetahui secara rinci apaapa saja yang diatur oleh UUPK tersebut, konsumen hanya mengetahui adanya UUPK tersebut dari media massa. Sedangkan 16 reponden atau sekitar 70 % tidak mengetahui hakhak mereka sebagai konsumen penggunaan barang dan/atau jasa karena memang tidak pernah mengetahui UUPK tersebut. Sehingga konsumen yang tidak mendapatkan perlindungan konsumen dari pelaku usaha tidak mengetahui bagaimana untuk mendapatkan perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur oleh UUPK.

Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap hak-hak yang mereka ketahui sebagai konsumen dapat merugikan mereka sendiri, untuk itu pelaku usaha harus memiliki itikad baik kepada konsumen untuk memberikan hak-hak kepada konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Dapat diketahui pelaksanaan perlindungan konsumen ini tidaklah sematamata dari pelaku usaha. Sebab di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa semua unsur memiliki kewajiban yang sama untuk melaksanakannya, baik itu pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat,

maupun konsumen itu sendiri, sehingga warga masyarakat proaktif dan menjadi kontrol sosial dalam pencapaian pelaksanaan perlindungan konsumen, dan hal tersebut salah satu upaya dalam melaksanakan uoaya perlindungan konsumen, dan pemerintah mesti lebih proaktif mensosialisasikan mengenai hukum perlidungan konsumen kepada masyarakat, demi mencapai citacita bangsa, mencerdaskan seluruh rakyat Indosnesia.

Apalagi seperti yang dipaparkan sebelumnya, berdasarkan data yang didapat dari reponden yang dijelaskan bahwa seluruh reponden menyatakan pihak Indosat tidak pernah menyampaikan dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai pengguna jasa kartu simcard PT Indosat ooredoo. Sebagai pelaku usaha mesti melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha, diantaranya memberikan informasi yang jelas serta akurat dan beritikad baik kepada konsumen.

2. Kurangnya Sosialisasi Pelaku Usaha Mengenai Bentu-Bentuk Layanan Konsumen

Seperti yang dijelaskan sebelumnya salah satu faktor penghambat adalah kurangnya pengetahuan konsumen mengenai adanya Undang-Undang yang mengatur, faktor penghambat lainnya adalah disebabkan adanya hambatan-hambatan yang diterima oleh masyarakat sebagai konsumen kartu simcard PT Indosat ooredoo yaitu, ketidak tahuan konsumen mengenai adanya pelayanan jasa dan bentuk-bentuk layanan konsumen yang disediakan oleh Indosat. Hal ini dapat dilihat dari jawaban reponden pada tabel berikut:

Tabel 7. Jawaban Responden Mengetahui Bentuk-Bentuk Layanan Konsumen Indosat

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Tahu	12	45
2	Tidak Tahu	13	55
	Jumalah	**25**	**100**

Sumber: Data Lapangan Januari 2023

Dari uraian tabel diatas terlihat konsumen yang mengetahui adanya bentuk-bentuk layanan konsumen yaitu, sebaganyak 12 Orang atau sekitar 45% menyatakan mengetahui adanya bentuk-bentuk layanan konsumen dari slebaran-slebaran Promosi Fitur Layanan Indosat, dan sebanyak 13 orang atau sekitar 55% tidak mengetahui bentukbentuk layanan konsumen yang disediakan Indosat. Layanan yang disediakan Indosat ternyata tidak sepenuhnya dapat dinikmati dan dirasakan oleh para konsumen, terkhususnya kepada konsumen yang komplain dan terutama lagi bagi konsumen yang merasa dirugikan atas pemakaian kartu simcard Indosat Ooredoo. Hal ini kuat kaitannya dengan informasi yang sampai dan diketahui konsumen mengenai layanan konsumen yang disediakan Indosat tersebut, sebagai pengguna jasa telekomunikasi konsumen selalu mengikuti perkembangan telekomunikasi yang semakin lama semakin canggih, untuk itu konsumen sebagai pengguna jasa kartu simcard Indosat sangat haus akan informasi yag didapat dari Indosat sendiri.

Sehubung dengan hal itu Indosat dalam menjamin terlaksanakannya pelaksanaan perlindungan konsumen, dan menyediakan informasi Indosat sendiri telah

menyediakan bentukbentuk layanan konsumen sebagai uapaya perlindungan kapada konsumen berupa penyediaan layanan CS (*Customer Service)* yang tersebar diseluruh Galeri Indosat di Indonesia, dan melalui sarana serta memanfaatkan jejaring sosial seperti *Twitter* (@indosatcare) dan melalui Via email (cs@indosatooredoo.com) yang dibuat dan diselenggarakan sebagai salah satu cara menjangkau semua keluhan dan komplain dari konsumen.

2. Tidak Jelasnya Informasi Yang Diberikan Pelaku Usaha Kepada Konsumen

Yang menjadi kendala ketidak fahaman konsumen mengenai adanya bentukbentuk sarana dan layanan yang disediakan pelaku usaha yaitu banyaknya konsumen yang belum mengetahui adanya bentukbentuk layanankonsumen yang disediakan Indosat, hal tersebut dapat diketahui dari pendapat responden mengenai kejelasan informasi yang diberikan oleh Indosat kepada konsumen sebagai berikut:

Tabel 8. Jawaban Responden Kejelasan Informasi Layanan Konsumen Yang Disediakan Indosat

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Cukup Jelas	10	45
2	Kurang Jelas	15	55
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Data Lapangan Januari 2023

Dari tabel V.6 sekitar 10 responden atau sekitar 45% menyatakan cukup jelas dengan informasi yang disampaikan Indosat terhadap konsumen mengenai bentuk-bentuk layanan konsumen yang diketahui dari *situs Web* Indosat yang disediakan oleh Indosat itu sendiri, sedangkan 15 orang responden atau sekitar 55% menyatakan bahwa Indosat kurang jelas menyampaikan informasi tersebut yang mengakibatkan konsumen tidak mengetahui informasi yang jelas dari pelaku usaha. Sehingga penyebab terhambatnya perlindungan konsumen tersebut kurang jelasnya informasi yang didapat oleh konsumen mengenai bentuk-bentuk layanan konsumen tersebut.

Mengenai pihak Indosat memberikan informasi kepada konsumen, pihak Indosat menyatakan bahwa Indosat sudah sepenuhnya memberikan informasi secara jelas kepada konsumen melalui layanan yang telah tersedia. Pihak Indosat memang tidak sepenuhnya memberikan informasi tersebut bisa diketahui konsumen melalui layanan yang telah disediakan oleh Indosat. Namun dalam kenyataannya banyak para konsumen yang mengalami kerugian akibat kurang jelasnya informasi yang disuguhkan kepada para konsumen tidak adanya sosialisasi dan pemberitahuan secara langsung kepada konsumen.

3. Adanya Oknum Pelaku usaha Counter Yang Masih Melakukan Registrasi Menggunakan Data Ilegal

Dalam menjamin berjalannya upaya perlindungan data pribadi konsumen dalam hal registrasi Simcard, ternyata masih saja terdapat beberapa oknum penjual kartu Simcard yang melakukan penjualan kartu simcard menggunakan data ilegal. Pihak Indosat Ooredoo pun masih terus berupaya untuk melakukan pelaporan terhadap oknum yang sampai saat ini masih belum tertangkap, karena menurut pihak Indosat

mereka sudah mengusahakan dan mentaati aturan hukum dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku saat ini. Hal tersebut dapat diketahui melalui pendapat responden dari berbagai counter penjualan kartu mengenai registrasi simcard yang telah diregistrasi secara Ilegal sebagai berikut:

Tabel 9. Jawaban Responden Mengenai Registrasi Simcard secara Ilegal

No	Jawaban Responden	Jumlah	%
1	Registrasi Menggunakan data Asli Pengguna	3	77
2	Registrasi Menggunakan Data Ilegal	2	23
	Jumlah	**5**	**100**

Sumber: Data Lapangan Januari 2023

Dari data tabel diatas terlihat bahwa 3 Counter responden atau sekitar 77% menyatakan bahwa melakukan registrasi Simcard menggunakan data asli pengguna/konsumen, dengan mengikuti aturan yang telah disampaikan dan diatur oleh pelaku usaha yakni PT Indosat ooredoo, sedangkan 2 counter responden atau sekitar 23% menyatakan masih menggunakan data Ilegal dalam melakukan registrasi dengan beralasan bahwa sebagian konsumen yang meminta untuk dilakukan registrasi tanpa menggunakan data pribadi asli pengguna.

Dari hasil wawancara Pihak Indosat mengatakan memang betul masih ada sebagian oknum penjual kartu perdana yang masih menjadi masalah hingga sampai saat ini, pihak indosat juga menjelaskan bahwa sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan perlindungan data pribadi konsumen dan menghimbau kepada para pengguna untuk melakukan regisrasi Simcard menggunakan data pribadi asli pengguna demi kenyamanan pengguna dalam menikmati layanan barang dan/atau jasa yang diberikan Indosat Ooredoo

KESIMPULAN

1. Efektifitas perlindungan hukum bagi konsumen masih kurang efektif. Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pihak pelaku usaha yaitu PT. Indosar 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 setiap 2 sampai 4 kali sehari. Dalam konteks hukum, pihak pelaku usaha telah melanggar beberapa pasal dan peraturan pemerintah diantaranya: (1) pasal 1 angka 1UUPK tentang perlindungan konsumen, yaitu "*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk membri perlindungan hukum kepada konsumen;* (2) pasal 4 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu "*hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.*"
2. Salah satu faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen yakni penyelenggara telekomunikasi kurang jelas dalam memberikan informasi layanan-layanan konsumen walau telah ditunjang dengan bermacam-macam sarana dan fasilitas, layanan yang diberikan tidak efektif untuk upaya pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen dan sulitnya konsumen

untuk membuktikan kesalahan dari pelaku usaha sehingga konsumen terhalang untuk melakukan upaya ganti rugi kepada pelaku usaha.

SARAN

1. PT. Indosat Ooredoo selaku pelaku usaha dan penyelenggara jasa telekomunikasi diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kualitas pengamanan data dan pelayanannnya terutama pada masalah terganggunya spam SMS operator dan bocornya data pribadi konsumen.
2. Untuk mengupayakan terciptanya kefektifan perlindungan konsumen Pihak pelaku Usaha yakni PT Indosat Ooredoo kedepannya harus lebih terbuka dalam memberikan informasi, diperlukannya kerjasama terhadap aparatur negara dan diadakannya biro hukum disetiap cabang indosat tiap kota.
3. Diperlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai pentiingnya menjaga privasinya sendiri dan tidak serta merta menuliskan data pribadinya kepada orang lain atau situs maupun web yang tidak dikenal demi menjaga kebocoran data pribadinya sendiri, dan juga agar PT Indosat Ooredoo melakukan pemberitahuan jika terjadi kebocoran data agar konsumen mengetahui dan tidak sampai menunggu ada kasus terlebih dahulu untuk memberitahukan permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Delpiero, M., Reynaldi, F. A., Ningdiah, I. U., & Muthmainnah, N. (2021). Analisis Yuridis Kebijakan Privasi dan Pertanggungjawaban Online Marketplace Dalam Perlindungan Data Pribadi Pengguna Pada Kasus Kebocoran Data. *Padjadjaran Law Review*, *9*(1), 1-22.

Ningsih, F., & Fatikh, A. (2021). Pertimbangan Konsumen Memilih Provider Telkomsel Daripada Indosat, XL. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, *2*(1), 15-28.

Rahmatullah, I. (2021). Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Adalah: Buletin Hukum & Keadilan*, *5*, 11-16.

Rajni, S. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Telekomunikasi Atas Registrasi Kartu Prabayar* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Respati, W. (2014). Transformasi media massa menuju era masyarakat informasi di Indonesia. *Humaniora*, *5*(1), 39-51.

Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, *1*(3), 46-64.

Shodik, N., Neneng, N., & Ahmad, I. (2018). Sistem Rekomendasi Pemilihan Smartphone Snapdragon 636 Menggunakan Metode Simple Multi Attribute Rating Technique (Smart). *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, *7*(3), 219-228.

Syafrida, S., & Marbun, M. T. (2020). Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Pasal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *National Journal Of Law*, *3*(2), 261-273.

Thoriq, Y. A., & Wahyoeono, D. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi WhatsApp dalam Kewajiban Penyerahan Data Pribadi. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, *2*(1), 184-205.

.

.