

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP DATA
PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK
(STUDI DI GERAJ INDOSAT KAB. BOJONEGORO)**

SKRIPSI

Oleh:

Ahmad Ramadhani

NIM : 16220172



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2021

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP DATA
PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK**

(Studi di Gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

AHMAD RAMADHANI

16220172



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP DATA
PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK (Studi di Gerai Indosat
Kabupaten Bojonegoro)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 06 November 2021

Penulis



Ahmad Ramadhani

Nim (16220172)

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Ahmad Ramadhani Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP DATA
PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK (Studi di Gerai Indosat
Kabupaten Bojonegoro)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 11 Desember 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syari'ah

Dosen Pembimbing,



Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP 197408192000031002

Akhmad Farroh Hasan, M.Si
NIP 19860529201608011019



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/BAN-PT/Ak-XVI/S/VI/2013 (AI Ahwal Al Syakshiyah)

Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011 (Hukum Bisnis Syariah)
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Ahmad Ramadhani
NIM : 16220172
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Pembimbing : Akhmad Farroh Hasan, M.Si
Judul Skripsi : Perlindungan Bagi Konsumen Terhadap Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Studi Kasus di Gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro)

No.	Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	22 Agustus 2020	Proposal	
2	29 Agustus 2020	Proposal	
3	05 September 2020	ACC Proposal	
4	16 September 2020	BAB I, II	
5	11 Oktober 2020	BAB I, II	
6	27 Oktober 2020	BAB III	
7	02 November 2020	BAB III	
8	14 November 2020	BAB IV	
9	26 November 2020	BAB I, II, III, IV	
10	11 Desember 2020	ACC Skripsi	

Malang, 11 Desember 2020
Mengetahui
a.n Dekan
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 19740819 200003 1 002

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN

Dosen yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Burhanuddin Susamto., SHI, M.Hum
NIP 197801302009121002

Telah memberikan persetujuan untuk dapat melanjutkan pada proses berikutnya kepada:

Nama : Ahmad Ramadhani
NIM : 16220172
Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
TERHADAP DATA PRIBADI DALAM SISTEM
ELEKTRONIK (STUDI DI GERAJ INDOSAT
KAB.BOJONEGORO)**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Maret 2021



(Dr. Burhanuddin Susamto, SHI,
M.Hum)

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN

Dosen yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Faroh Hasan, S.HI., M.SI

NIP : 19860529201608011019

Telah memberikan persetujuan untuk dapat melanjutkan pada proses berikutnya kepada:

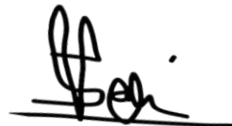
Nama : Ahmad Ramadhani

NIM : 16220172

Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
TERHADAP DATA PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK
(STUDI DI GERAI INDOSAT KAB.BOJONEGORO)**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 Maret 2021



(Akhmad Faroh Hasan, S.HI., M.SI)

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN

Dosen yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Hidayatul Firdaus, M. SI.

NIP : 198212252015031002

Telah memberikan persetujuan untuk dapat melanjutkan pada proses berikutnya kepada:

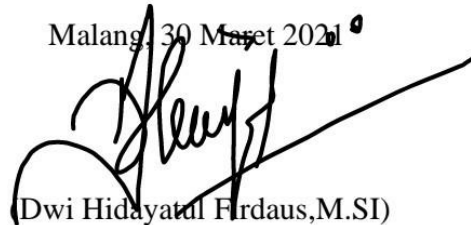
Nama : Ahmad Ramadhani

NIM : 16220172

Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
TERHADAP DATA PRIBADI DALAM SISTEM
ELEKTRONIK (STUDI DI GERAJ INDOSAT
KAB.BOJONEGORO)**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 Maret 2021



(Dwi Hidayatul Firdaus, M.SI)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsi saudara Ahmad Ramadhani (16220172) Jurusan Hukum
Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik
Ibrahim Malang dengan judul:

Perlindungan Bagi Konsumen Terhadap Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Studi Kasus di Gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro)

Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (B+)

Dewan Penguji:

1. Akhmad Faroh Hasan, S.HI., M.SI

NIP. 19860529201608011019


(Akhmad Faroh Hasan, S.HI., M.SI)


2. Dr. Burhanuddin Susamto., S.HI, M.Hum

NIP. 197801302009121002


(Dr. Burhanuddin Susamto, SHI, M.Hum)

3. Dwi Hidayatul Firdaus, M. SI.

NIP. 198212252015031002


(Dwi Hidayatul Firdaus, M.SI)

Malang, 11 Desember 2020

Dekan,

Dr. H. Saifullah, SH. M.Hum

NIP. 196512052000031002

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Ahmad Ramadhani, NIM 16220172, mahasiswa program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP DATAPRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: B+

Malang, 08 November 2021

Scan Untuk Verifikasi



Dekan,

A blue circular official stamp of the Faculty of Shariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN AGAMA' at the top, 'UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG' in the center, and 'FAKULTAS SYARIAH' and 'REPUBLIK INDONESIA' at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Dr. Sudirman, M.A.
NIP. 197708222005011003

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ
إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (QS. An-nisa: 58)

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT. atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, serta yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keluasan berpikir sehingga skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Studi di Gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro)**” dapat terselesaikan dengan baik dan juga tepat waktu. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita sebagai ummatnya ke jalan kehidupan yang penuh dengan ilmu, amal dan taqwa.

Dengan segala daya dan upaya serta bimbingan maupun pengarahan dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. **Dr. H. Saifullah, SH, M.Hum** selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. **Dr. Fakhruddin, M.HI** selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu’amalah) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. **Dr. Burhanuddin Susanto S.HI., M.Hum** selaku dosen wali perkuliahan penulis di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

5. **Akhmad Farroh Hasan, M.Si** selaku Dosen Pembimbing penulis, terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Majelis Penguji skripsi yang telah memberikan kritik yang membangun serta arahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian ini.
7. Segenap jajaran Dosen dan Staff Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak berperan aktif di dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuannya kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak **Ahmad Priyadi S.H** dan Ibu **Mas Amah** serta keluarga besar yang tiada henti memberikan dukungan moril dan materiil, memberikan motivasi yang luar biasa serta do'a yang selalu mengiringi sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan dengan baik dan tepat waktu.
9. teman-teman sekaligus sahabat-sahabat saya yang sejurusan ataupun dulu satu asrama, dan semua yang sudah terlibat dalam skripsi saya yang telah memberikan dukungan moril yang luar biasa serta do'a yang tulus untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan, menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu,

penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 11 Desember 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Ramadhani', written in a cursive style.

Ahmad Ramadhani

NIM 16220172

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah atau kalimat yang berasal dari bahasa arab, namun ditulis dalam bahasa latin. Adapun penulisannya berdasarkan kaidah berikut:

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = B	ط = th
ت = T	ظ = dh
ث = Ta	ع = ‘ (menghadap ke atas)
ج = J	غ = gh
ح = H	ف = f
خ = Kh	ق = q

د = D	ك = k
ذ = Dz	ل = l
ر = R	م = m
ز = Z	ن = n
س = S	و = w
ش = Sy	ه = h
ص = Sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk penggantian lambang ع.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Ā	قال menjadi qāla
i = kasrah	î	قيل menjadi qîla
u = dlommah	û	دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi qawlun
ay = ي	خير menjadi khayrun

D. Ta'marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, akan tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة المدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ'Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شيء - syai'un أمرت - umirtu

النون - an-nau'un تأخذون - ta'khudzûna

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : **وانا لله لاهو خير الرازقين** - wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh : **وما محمد إلا رسول** = wa maâ Muhammadun illâ Rasûl

ان اول بيت وضع للناس = inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : **نصر من الله وفتح قريب** = nasrun minallâhi wa fathun qarîb

بِاللهِ الامر جميعا = lillâhi al-amru jamî'an

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

ABSTRAK

Ahmad Ramadhani (16220172), **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP DATA PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK (Studi Kasus di Gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro)**. Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Akhmad Farroh Hasan, M.Si

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Data Pribadi, Sistem Elektronik

Permasalahan yang terdapat dalam skripsi ini adalah adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terkait kebocoran data dan pelayanan yang mengganggu kenyamanan konsumen. Peneliti disini bertujuan untuk mengetahui akibat hukum atas tindakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan kebocoran data dan ketidak nyamanan atas promosi atau spam sms yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Penelitian yang peneliti lakukan disini adalah penelitian empiris yang mana penulis ingin mendeskripsikan secara detail mengenai objek yang di teliti dengan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian di lakukan pada gerai Indosat di Kabupaten Bojonegoro dan informan dalam penelitian ini adalah pegawai dari pihak indosat itu sendiri. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti menggunakan teknik wawancara. Sedangkan di dalam pembahasannya digunakan metode yuridis sosiologis yang mana mengkaji dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kesimpulan dari hasil penelitian pada skripsi ini adalah kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ketidaknyamanan yang dirasakan akibat adanya spam sms dan kekhawatiran atas kebocoran data konsumen. Dari fenomena ini konsumen dapat meminta ganti ruginya sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, *“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”* Kemudian dalam Pasal 15 Ayat (1) Undang- Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi juga disebutkan bahwa, *“Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.”*

ABSTRACT

Ahmad Ramadhani (16220172), **PROTECTION FOR CONSUMERS OF PERSONAL DATA IN ELECTRONIC SYSTEM (Case Study at Indosat Outlet , Bojonegoro Regency)** . Thesis, Sharia Economic Law Study

Program (Muamalah), Sharia Faculty, State Islamic University (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Advisor: Akhmad Farroh Hasan, M.Si

Keywords: Consumer Protection, Personal Data, Electronic Systems

The problem contained in this thesis is that there are violations committed by business actors related to data and service leaks that interfere with consumer comfort. Researchers here aim to find out the legal consequences of unlawful acts committed by business actors related to data leakage and inconvenience for promotions or SMS spam by business actors.

The research that the author is doing here is an empirical research in which the author wants to describe in detail the object under study using a sociological juridical approach. This research was conducted by the authors at Indosat outlets in Bojonegoro Regency and the informants in this study were employees of Indosat itself. In collecting the required data the writer uses interview techniques. Meanwhile, in the discussion, the sociological juridical method is used which examines the provisions of the applicable law.

The conclusion from the results of the research in this thesis is the losses suffered by consumers due to the discomfort they feel due to spam SMS and concerns over consumer data leakage. From this phenomenon consumers can ask for compensation in accordance with Article 19 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which states that, "Business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution and / or loss to consumers due to consuming goods and or services produced or traded." Then in Article 15 Paragraph (1) of Law Number 36 Year 1999 concerning Telecommunications it is also stated that, "Due to the error and / or negligence of the telecommunications operator which has resulted in a loss, the injured party has the right to file a claim for compensation against the telecommunications operator."

نبذة مختصرة

، حماية مستهلكي البيانات الشخصية في النظام الإلكتروني (16220172) أحمد رمضان
أطروحة ، برنامج دراسة القانون . ((دراسة حالة في إندوسات أونلايت ، بوجونيجورو ريجنسي

مولانا مالك (UIN) الاقتصادي السوري (المعامله) ، كلية الشريعة ، الجامعة الإسلامية للدولة
إبراهيم مالنح ، المستشار: أحمد فروه حسن ، ماجستير

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك ، البيانات الشخصية ، الأنظمة الإلكترونية

تكمن المشكلة الواردة في هذه الأطروحة في وجود مخالفات يرتكبها الفاعلون في قطاع الأعمال تتعلق بتسريبات البيانات والخدمات التي تتعارض مع راحة المستهلك. يهدف الباحثون هنا إلى معرفة العواقب القانونية للأعمال غير القانونية التي يرتكبها الفاعلون التجاريون والمتعلقة بتسرب البيانات وإزعاج العروض الترويجية أو الرسائل النصية القصيرة العشوائية من قبل الجهات الفاعلة في مجال الأعمال.

البحث الذي يقوم به المؤلف هنا هو بحث تجريبي يريد المؤلف من خلاله أن يصف بالتفصيل الكائن قيد الدراسة باستخدام منهج قانوني اجتماعي. تم إجراء هذا البحث من قبل المؤلفين في نفسها. في جمع Indosat وكان المخبرون في هذه الدراسة موظفين في Bojonegoro في Indosat منافذ البيانات المطلوبة يستخدم الكاتب تقنيات المقابلة. وفي الوقت نفسه ، في المناقشة ، يتم استخدام الطريقة الاجتماعية القانونية التي تدرس أحكام القانون المعمول به.

الاستنتاج من نتائج البحث في هذه الأطروحة هو الخسائر التي تكبدها المستهلكون بسبب الانزعاج الذي يشعرون به بسبب الرسائل القصيرة العشوائية والمخاوف بشأن تسرب بيانات المستهلك. من هذه الظاهرة ، يمكن للمستهلكين طلب التعويض وفقاً للمادة 19 فقرة (1) من القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك والتي تنص على أن "الجهات الفاعلة التجارية مسؤولة عن تقديم تعويض عن الضرر والتلوث و / أو الخسارة التي تلحق بالمستهلكين بسبب السلع الاستهلاكية و / أو الخدمات المنتجة أو المتداولة ". ثم في المادة 15 الفقرة (1) من القانون رقم 36 لسنة 1999 بشأن الاتصالات ، يُذكر أيضاً أنه " بسبب خطأ و / أو إهمال مشغل الاتصالات الذي أدى إلى في حالة الخسارة ، يحق للطرف المتضرر رفع دعوى تعويض ضد مشغل الاتصالات

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
BUKTI KONSULTASI.....	iv

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
ABSTRAK.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Sistem Pembahasan	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kerangka Teoritis.....	19
1. Teori perlindungan Hukum& Perlindungan Konsumen	19
2. Hak-hak dan kewajiban Konsumen.....	24
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
4. Regulasi Mengenai Data Di Indonesia	29
BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Metode Penelitian	32
a) Jenis Penelitian	32
b) Pendekatan penelitian.....	33
c) Lokasi penelitian.....	33
d) Jenis dan Sumber data.....	34
e) Teknik Pengumpulan data	35
f) Metode Pengolahan Data.....	36
BAB IV	39

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Profil Perusahaan PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo)	39
1. Sejarah PT Indosat (Indosat Ooredoo)	40
2. Visi, Misi dan Nilai-nilai PT Indosat.....	42
3. Struktur Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Bentuk Usaha Indosat dalam Menjaga Data Pribadi Konsumen Sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen	43
a. Analisis Hasil Wawancara dengan konsumen atau pelanggan Indosat di Kota Bojonegoro.....	58
b. Analisis Hasil Wawancara dengan Gerai Indosat di Kota Bojonegoro	52
C. Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Indosat Terhadap Bocornya Data Pribadi Para Konsumen.....	66
BAB V.....	72
PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKAN	75
LAMPIRAN	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kita dihadapkan pada 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 di sebut “telepon” yang dalam pemakaiannya tak bisa lepas dari kabel yang menghubungkan antara telepon satu dengan lainnya agar tetap terhubung, kini telah berkembang menjadi telepon genggam tanpa bergantung pada kabel yang terhubung pada telepon dan penggunaan cenderung lebih mudah dan simpel yang saat ini kita sebut “*Smartphone*”.

Hadirnya telepon 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 telepon 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* terunggulnya. Jika pada telepon

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 perusahaan yang menciptakan *sim card* atau provider bermunculan menawarkan keunggulan-keunggulan dari produk yang dimilikinya. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa provider seperti Indosat, Telkomsel, XL Axiata, three, dan lain-lain. Banyaknya macam *sim card* yang bermunculan membuat konsumen atau pengguna *smartphone* mudah dalam mendapatkan *sim card* tersebut dalam penggunaannya pada *smartphone* mereka. Hadirnya teknologi dan informasi dewasa ini, telah membantu dalam perkembangan berbagai aspek dari aspek bisnis, pendidikan, ekonomi maupun dalam pemenuhan kebutuhan pribadi kita.¹

Penggunaan *sim card* pada *smartphone* saat ini mewajibkan bagi 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. Jika kita melihat perkembangan teknologi pada saat ini tentu ini menjadi tren yang positif dalam hal memudahkan kita dalam melakukan komunikasi. Namun, berbeda cerita jika kita melihat dari sisi yang berbeda yaitu

¹Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta,2009), h. 39

rawannya kejahatan dalam teknologi informasi dan komunikasi 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 Telkomsel yang mengajukan gugatan terhadap Telkomsel akibat kebocoran data yang dialaminya. Seperti yang telah dilansir dari berita CNN Indonesia, bahwa pegiat media sosial Denny Siregar menyatakan akan menggugat Telkomsel akibat kebocoran data yang dialami. Denny menjelaskan data pribadinya itu disebar oleh akun Twitter @Opposite6891. Ia pun kemudian meminta tanggung jawab dari telkomsel selaku operator. Sejak saat itu Denny mengalami sejumlah teror. Dia menyatakan tidak mau keluarganya turut terkena imbas. Kemudian dari pihak Telkomsel menyatakan telah melakukan investigasi terkait kebocoran data tersebut.²

Seperti fenomena yang serupa dengan permasalahan diatas yang menyangkut pencurian data pribadi milik konsumen atau pengguna jasa dari Telkomsel, juga terjadi pada PT Indosat Ooredoo yang menerima keluhan dari konsumen atas pelayanannya yang membuat konsumen atau pengguna tidak nyaman.

²Ari Saputra, "Data Pribadi Bocor, Denny Siregar Bakal Gugat Telkomsel" CNN Indonesia, 11 Juli 2020, diakses 18 Desember 2020, <https://m.cnnindonesia.com/nasional/20200711053527-20-523446/data-pribadi-bocor-denny-siregar-bakal-gugat-telkomsel>.

Dilansir dari artikel berita yang ditulis oleh Cyberthreat.id, bahwa adanya pelaporan dari konsumen atau gugatan konsumen yaitu Alin Lie terhadap PT Indosat Ooredoo atas ketidaknyamanan yang dirasakan dalam menggunakan provider Indosat. Alin Lie 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 Alvin Lie sejak Februari 2020, Indosat berulang kali mengirimkan pesan singkat penawaran yang sangat menggangu. Iklan-iklan tersebut dikirimkan pada waktu yang tidak wajar, yaitu pada jam istirahat, pulang kerja dan hari libur pada rentang waktu pukul 18.00 WIB hingga pukul 02.30. Lantas Alvin mengeluhkan hal terhadap layanan bantuan Indosat (@IndosatCare) dan sempat berhenti. Namun, SMS penawaran Indosat terus berlanjut hingga Agustus 2020.

Menanggapi fenomena tersebut PT. Indosat ooredoo angkat bicara terkait gugatan hukum yang diajukan Alin Lie, anggota Ombudsman RI, melalui kuasa hukumnya, David Tobing. SVD Head of Corporate Communications, 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 Alvin Lie, David Tobing 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 2 huruf (a) dan (b).³

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 :

³Faisal 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 tanggal 18 Agustus 2020

“Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.”⁴

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. Seperti yang kita ketahui data data yang berhubungan dengan nomor telfon, 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.

Jika dilihat dari undang undang perlindungan konsumen, maka hak yang perlu diperhatikan oleh provider adalah :

⁴Pasal 42 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁵”

Dari undang-undang di atas, konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan maupun keamanan dalam mengkonsumsi atau menggunakan jasa layanan dari pelaku usaha termasuk keamanan dari kebocoran data dan juga kenyamanan atas pelayanan yang diberikan pelaku usaha.

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 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 Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, Yaitu:

⁵Pasal 4 UU.No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

“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 menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan.”⁶

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 untuk kebutuhan saja dan juga menjaga data-data tersebut agar tidak bocor maupun disalahgunakan.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Data Pribadi dalam Sistem Elektronik”. Dengan pengambilan data pada gerai Indosat yang berada di Kabupaten Bojonegoro sekaligus tempat dari penelitian ini dengan

⁶pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik

tujuan untuk mengetahui respon dari gerai Indosat di Bojonegoro maupun tindakan preventif atas fenomena yang terjadi saat ini.

B. Rumusan Masalah

1. Apa hak dan kewajiban Indosat dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak Indosat terhadap bocornya data pribadi para konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dengan judul bertujuan :Perlindungan hukum bagi Konsumen terhadap data pribadi dalam sistem elektronik (Studi kasus di Gerai Indosat Kabupaten Bojonegoro) bertujuan :

1. Untuk mengetahui apa hak dan kewajiban Indosat dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak Indosat terhadap bocornya data pribadi para konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek sekaligus yaitu:

1. Manfaat konseptual: hasil dari penelitian ini mampu memberi kontribusi teoritis mengenai pengetahuan dalam hal praktik dan sistem
2. Manfaat praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap gerai Indosat

E. Definisi Operasional

Agar memudahkan pembaca dalam memahami penulisan dalam penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa poin yang mungkin akan menimbulkan perbedaan dalam pemahaman, karenanya penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang terdapat di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen ialah member pengayoman kepada hak-hak asasi manusia yang merasa dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati seluruh hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan arti lain perlindungan hukum merupakan segala usaha hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk member rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁷
2. Data Pribadi adalah data yang berhubungan dengan seorang individu yang hidup yang dapat diidentifikasi dari data atau dari data-data atau informasi yang dimiliki atau akan dimiliki oleh *data controller*.
3. Sistem Elektronik serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, mengumumkan, mengirikan, dan atau menyebarkan Informasi Elektronik.

⁷Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra AdityaBakti, 2000) h,53

4. Indosat PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) adalah penyelenggara jasa telekomunikasi dan informasi terdepan di Indonesia serta anggota Grup Ooredoo, penyelenggara jasa telekomunikasi global. Indosat Ooredoo 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.⁸

F. Sistem Pembahasan

Rancangan dan hasil dari penelitian ini akan disajikan ke dalam lima bab:

Pada BAB I (Pendahuluan) penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan Sistematika pembahasan dalam penelitian.

Pada BAB II (Tinjauan Pustaka) yang berisi penelitian terdahulu yang berisikan informasi dari beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya guna untuk menghindari duplikasi, dan kajian teori dimana peneliti akan mengkaji permasalahan yang akan diteliti dengan mengeksplorasi sejumlah literature yang berhubungan dengan konsep yang akan diteliti. Agar lebih

⁸Laporan Tahunan 2016 Indosat Ooredoo, *profil perusahaan*, diakses di <https://assets.indosatooredoo.com>

mengarah pada tujuan penelitian, maka landasan teoritis akan dihubungkan dengan teori perlindungan konsumen.

Pada BAB III (metode penelitian) yang berisi desain penelitian dan langkah-langkah metodologis dalam proses pengumpulan dan analisis data. Pada bab ini terdiri dari jenis penelitian, metode penentuan subjek, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

Pada BAB IV (hasil penelitian dan pembahasan) yang berisi pemaparan dan analisis data berdasarkan hasil penelitian, dimana data yang telah digali secara matang tersebut dianalisa sesuai dengan perspektif teori yang ada serta diarahkan agar dapat menjawab pertanyaan pada rumusan masalah.

BAB V (Penutup), bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran. kesimpulan pada bab ini peneliti menegaskan kembali secara singkat mengenai hasil penelitian atau jawaban dari rumusan masalah sehingga penelitian ini dapat menemukan titik temu secara jelas antara hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Sedangkan saran adalah sesuatu yang diusulkan atau yang dianjurkan yang ditujukan kepada pihak yang bersangkutan atau pihak yang memiliki kewenangan lebih terhadap tema yang diteliti demi kebaikan masyarakat, juga usulan untuk peneliti berikutnya di masa-masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan dan referensi penelitian yang akan diteliti. Hal ini memudahkan untuk mengetahui perbedaan antar penelitian yang diharapkan dapat dipahami oleh pembaca apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Selain itu penelitian terdahulu digunakan sebagai inspirasi oleh peneliti untuk menggali masalah yang lebih dalam komprehensif dan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan topic kajian penelitian ini yaitu :

- (1) Perlindungan Hukum bagi konsumen akibat kesalahan pelaku usaha pada layanan paket internet PT Indosat

Penelitian ini ditulis oleh Aulia Adilla (2017), Konsentrasi Hukum Bisnis Program studi Ilmu Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen akibat kesalahan pelaku usaha pada layanan paket internet PT.Indosat. penelitian ini meneliti suatu kesalahan dari pelaku usaha yang telah melakukan suatu tindakan perbuatan melawan hukum. Peneliti disini bertujuan untuk mengetahui akibat hukum atas tindakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan layanan paket internet. Kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan sistem pada jaringan

PT.Indosat yang telah melakukan tindakan perbuatan melawan hukum pada layanan paket internet dapat meminta ganti ruginya sesuai dengan pasal 19 Ayat (1) Undang-undang nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi juga disebut bahwa, “*atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara ganti rugi*”.⁹Antara penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini memiliki persamaan yakni hasil dari peneliti sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan konsumen terhadap PT.Indosat. Sedangkan aspek perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi dalam sistem elektronik disini meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen akibat kesalahan pelaku usaha sedangkan penulis lebih mengerucut tentang perlindungan hukum terhadap konsumen.

(2) Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Commerce* ditinjau dari Hukum Perikatan

Penelitian ini ditulis oleh Apriyanti (2014), Konsentrasi Hukum Bisnis Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi *E-commerce* ditinjau dari Hukum Perikatan. Penelitian ini menganalisis

⁹Aulia Adilla, Skripsi, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen akibat kesalahan pelaku usaha pada layanan paket internet PT.Indosat*. (Jakarta: Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan sebuah transaksi di media elektronik. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-commerce* jika ditinjau dari hukum perikatan masih mengacu pada Undang-undang nomor 8 Tahun 1999, KUHP Perdata, serta Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik.¹⁰ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini adalah hasil penelitian ini yakni membahas mengenai hukum perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi melalui media elektronik atau e-commerce. Sedangkan aspek perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi dalam sistem elektronik dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu tinjauan hukum perikatan. Sedangkan penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu perspektif hukum perlindungan konsumen.

- (3) Perlindungan Hukum terhadap pengguna kartu telephone seluler indosat Surakarta (Berdasarkan Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)

Penelitian ini ditulis oleh Eddy Kusriyanto (2006), Konsentrasi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna kartu telephone seluler indosat Surakarta berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini

¹⁰Apriyanti, Skripsi, *Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-Commerce ditinjau dari hukum perikatan*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014)

ingin mengetahui mengenai pengaturan penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia, hubungan antara PT.Indosat dengan pelanggan apakah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelenggaraan jasa telekomunikasi di Indonesia diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 8 Tahun 1993, keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.39/KS.002/MPTIT-93 tentang penyelenggaraan Telekomunikasi dasar, ketentuan International.¹¹ Antara penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini memiliki persamaan yakni sama-sama membahas tentang perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna telepon indosat. Perbedaannya adalah objek yang dikaji dalam penelitian ini yaitu di daerah Surakarta, sedangkan objek yang dikaji oleh penulis di daerah Bojonegoro.

- (4) Perlindungan Hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam bertransaksi online

Penelitian ini ditulis oleh I Dewa (2014), Konsentrasi Hukum Bisnis Fakultas Hukum, Universitas Udayana. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam bertransaksi online, dimana pedagang online menangani dan menyimpan data pribadi dari jutaan pelanggan setiap tahun. Sifat impersonal para pembeli online

¹¹Eddy Kusriyanto, Skripsi, *Perlindungan Hukum terhadap pengguna kartu telepon seluler indosat Surakarta (Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,* (Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2006)

menimbulkan pertanyaan mengenai privasi data dan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya telah menyebabkan semakin tumbuhnya kesadaran akan masalah privasi ini dimasyarakat.

Tujuan dari disusunnya tulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam bertransaksi online. Setiap perbuatan melawan hukum dengan mengakses sistem elektronik yang bertujuan untuk memperoleh informasi dengan cara melanggar sistem pengamanan dianggap sebagai tindak pidana sesuai Pasal 30 dan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.¹² Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan bagi konsumen terhadap data pribadi dalam sistem elektronik. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang digunakan yaitu tinjauan hukum perikatan. Sedangkan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu perspektif hukum perlindungan konsumen.

(5) Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik

Penelitian ini ditulis oleh Sulasi Rongitai (2019) Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelindungan hukum terhadap konsumen e-commerce dan penyelesaian

¹² I Dewa, Skripsi, *Pelindungan Hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam bertransaksi Online*, (Bali: Hukum Universitas Udayana Bali, 2014)

sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam e-commerce. Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan hukum ekonomi, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce. Merespon UU ITE, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan) mengatur transaksi e-commerce dalam bab tersendiri, yaitu dalam Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dua pasal yang terdapat dalam Bab VIII UU Perdagangan tersebut mengatur tentang kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi dagang melalui sistem elektronik, penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, serta sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang.

(6) Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional

Penelitian yang ditulis oleh Asep Rohendi dalam jurnal *Ecodemica*. Vol III. No. 2 September 2015 Pembahasan yang dikemukakan khusus mengupas perlindungan data pribadi sebagai salah satu bagian dari perlindungan konsumen e-commerce. Dasar acuan peraturan yang digunakan adalah UU No. 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen dan *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce* 1996. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan peneliti teliti ialah penelitian tersebut berkaitan dengan

perlindungan data pribadi konsumen *e-commerce* sedangkan penelitian ini terhadap pelanggan Provider Indosat Ooredoo.

(7) Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Toko Online Di Instagram

Penelitian ini ditulis oleh Ni Made Dewi dan Dewa Nyoman (2019). Peneliti bertujuan untuk mengetahui pertanggung jawaban kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha dalam transaksi secara online serta apa saja perlindungan yang dilakukan demi melindungi konsumen dalam UUPK.

Pertanggung jawaban pelaku usaha atas apa yang diinformasikan dengan apa yang dijual, adalah pelaku usaha online harus bertanggung jawab sesuai dengan UUPK Pasal 19 ayat (1). Penyelesaian masalah pertanggung jawaban antara pelaku usaha dan konsumen dengan cara musyawarah untuk mencapai suatu mufakat dan juga dapat dibantu oleh pihak ketiga.¹³

B. Kerangka Teoritis

1. Teori perlindungan Hukum Dan Teori Perlindungan Konsumen

a. Teori Perlindungan Hukum

¹³ Lestarini & Putra, "Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha di toko online Instagram," *Jurnal Universitas Udayana*. (2019):9.

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal dengan *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Rechts bescherming*. Secara etimologi perlindungan hukum terdiri dari dua suku kata yakni Perlindungan dan hukum. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan diartikan (1) tempat berlindung, (2) hal (perbuatan dan sebagainya), (3) proses, cara, perbuatan melindungi. Hukum adalah Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Artinya perlindungan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan dengan cara-cara tertentu menurut hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan hukum merupakan hak setiap warga negara, dan dilain sisi bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Pada prinsipnya perlindungan hukum terhadap masyarakat bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap harkat, dan martabat sebagai manusia. Sehingga pengakuan dan perlindungan terhadap hak konsumen dan hak pelaku usaha sebagai bagian dari hak asasi manusia tanpa membeda-bedakan.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman, sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁴

Sedangkan teori perlindungan hukum Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵ Selanjutnya menurut Phillipus M.Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang replensiif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya dilembaga peradilan.¹⁶

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi

¹⁴ Setiono, 2004, Rule Of Law (Supremasi Hukum), Surakarta, Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret. Hal 3.

¹⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2000), h.53

¹⁶ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, h.54

hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

b. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:¹⁷

1. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin let the buyer beware atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan

¹⁷Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), h. 61.

pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat beralih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

2. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan.

Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

3. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantaramereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan.

Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

2. Hak-hak dan kewajiban Konsumen

Konsumen ialah setiap orang pemakai barang ataupun jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁸

Dalam penjelasan pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dinyatakan bahwa dalam kepastian ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara merupakan konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari suatu proses produk lainnya. Yang dimaksud konsumen dalam Undang-undang perlindungan konsumen adalah konsumen akhir, sedangkan konsumen antara masuk dalam kategori pelaku usaha.

Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dijelaskan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen, berikut hak-hak konsumen adalah:¹⁹

¹⁸ Pasal 1 Nomor 2 Undang-undang perlindungan konsumen

¹⁹ Pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa”.

“Hak atas memilih barang dan /atau jasa serta mendapatkan barang dan /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

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

“Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan /atau jasa yang digunakan”.

“Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

“Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen”.

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan /jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, hak-hak dari pada konsumen lah yang dalam hal ini tercederai. Yang mana pada dasarnya konsumen memiliki 4

hak dasar yang diakui International oleh organisasi konsumen sedunia The International Organization Of Consumer Union (IOCU) yakni:²⁰

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*The right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*The right to be heard*)

Kewajiban konsumen adalah :²¹

1. Demi keamanan dan keselamatan, konsumen harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang maupun jasa
2. Dalam melakukan transaksi pembelian barang dan /jasa, konsumen harus memiliki itikad baik
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah tiap orang-porseorangan ataupun badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan memiliki kedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah

²⁰ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:Grasindo, 2000), h 16-17

²¹ Pasal Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen

hukum Negara Republik Indonesia, baik itu sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²²

Semua pelaku usaha didalam melakukan usahanya, tentu saja mempunyai suatu tujuan yang pastinya bertujuan untuk memperoleh suatu keuntungan dari hasil transaksi suatu produk yang ia tawarkan kepada para konsumen, baik berupa barang dan /atau jasa yang ia sajikan. Dalam hubungannya dengan konsumen dalam aktivitas jual beli, produsen atau pelaku usaha tentu saja mempunyai hak-hak dan juga kewajiban yang pastinya harus dilakukan dan juga ditati oleh masing-masing pihak. Terkait mengenai hak-hak para pelaku usaha itu sendiri, Undang-undang perlindungan konsumen telah mengaturnya, sebagaimana yang telah diuraikan dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana hak pelaku usaha adalah:²³

“Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan /atau jasa yang diperdagangkan”.

“Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertikad tidak baik”.

²² Pasal 1 Nomor 3 Undang-undang perlindungan Konsumen

²³ Pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen

“Hak untuk melakukan pembelajaran diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”.

“Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan /atau jasa yang diperdagangkan”.

“Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Adapun mengenai kewajiban dari pelaku usaha sendiri telah tertuang dalam Pasal 7 undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang perlindungan konsumen, yang mengatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha adalah:²⁴

“Bertindak baik dalam melakukan usahanya”.

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

“Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

²⁴ Pasal 7 Undang-undang perlindungan Konsumen

“Menjamin mutu barang dan /atau jasa yang diproduksi dan /atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan /atau yang diperdagangkan”.

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan /atau jasa yang diperdagangkan”.

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian apabila barang dan /atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Dengan itu telah dijelaskan bahwa pelaku usaha tidak boleh membedakan konsumen dalam hal pelayanan. Pelaku usaha juga tidak dibolehkan membedakan mutu dari pelayanan kepada konsumen.

4. Regulasi Mengenai Data Di Indonesia

Pengaturan secara khusus di Indonesia terkait tanggung jawab sistem elektronik terhadap perlindungan data memang belum ada, namun aspek perlindungannya sudah tercermin dalam peraturan perundang-undangan lainnya seperti : UU No.8 Tahun 1997 tentang dokumen perusahaan, UU No.7 Tahun 1971 tentang ketentuan pokok kearsipan, UU No 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi, UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan dan UU No.11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

Undang-undang ini pada dasarnya mengatur tentang tanggung jawab data antara perusahaan dengan pengguna atas dasar perikatan (privacy and policy). Data dapat diartikan sebagai dokumen perusahaan, sebagaimana dalam Pasal 1, dokumen perusahaan adalah data, catatan dan atau keterangan yang dibuat atau diterima oleh perusahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatannya baik tertulis diatas kertas atau sarana lain maupu terekam dalam bentuk corak apapun yang dapat dilihat, dibaca atau didengar. Dalam Pasal 4 juga disinggung tentang data, penjelasan Pasal tersebut adalah dokumen lainnya terdiri dari data atau setiap tulisan yang berisi keterangan yang mempunyai nilai guna bagi perusahaan meskipun tidak terkait langsung dengan dokumen keuangan.

b. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang ketentuan-ketentuan pokok kearsipan

Undang-undang ini mengatur tentang arsip lembaga Negara, pemerintah Daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dalam sisitem kearsipan ini dapat tercakup juga informasi pribadi seseorang. Undang-undang ini terdapat ketentuan bahwa arsip dapat

dirupakan dalam “bentuk corak apapun”, maka dari pada itu hal ini termasuk juga data elektronik. Mengenai keamanan data, undang-undang ini mengatur ancaman pidana termasuk siapa saja yang memiliki secara melawan hukum dan atau menyimpan dan dengan sengaja memberitahukan hal-hal tentang isi data tersebut pada pihak ketiga yang tidak mengetahui.

c. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Pengertian telekomunikasi dalam Undang-undang ini adalah setiap pemancaran, pengiriman, atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optic, radio atau sistem elektromagnetik lainnya. Dari penjelasan Pasal 1 tersebut, Undang-undang ini menjelaskan tentang pengaturan internet. Internet dimasukkan kedalam jenis jasa multimedia, yang diidentifikasi sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi yang menawarkan layanan berbasis teknologi informasi.²⁵

²⁵ Raden Adi Nugraha, “Analisis Yuridis mengenai perlindungan Data Pribadi Dalam Cloud Computing System Ditinjau Dari Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik”, (Universitas Indonesia: Jurnal Ilmiah, 2012) h.30

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menjelaskan mengenai tata cara bagaimana sebuah penelitian tersebut dilakukan dengan menentukan metode apa yang akan dipakai atau diaplikasikan, jenis penelitian yang akan dilakukan, bagaimana pengumpulan data yang akan dilakukan serta analisis yang akan digunakan.²⁶ Maka dari itu dalam penulisan penelitian ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data sebagaimana dijelaskan berikut ini:

a) Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian empiris, dimana peneliti akan mendiskripsikan secara detail dan mendalam mengenai objek yang diteliti.²⁷ Penelitian berupaya mengidentifikasi proses hukum yang doctrinal karena penelitian ini merupakan studi empiris yang memiliki tujuan untuk menemukan konsep pemikiran mengenai proses bekerjanya hukum di masyarakat.²⁸ Yaitu mengenai permasalahan uang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen dalam sistem elektronik (studi kasus di gerai indosat Kab.Bojonegoro). data yang

²⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam praktek*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2002). H.17

²⁷ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT.Raja Drafindo Persada, 2003). H.43

²⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2000). h.50

diperoleh penulis kemudian dikaji dan dianalisis secara mendalam dengan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.

b) Pendekatan penelitian

Pendekatan ini menggunakan dua pendekatan penelitian, yaitu pendekatan yuridis sosiologis yang mana mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di masyarakat khususnya konsumen Indosat Ooredoo Kabupaten Bojonegoro dengan maksud mengetahui 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, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju pada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah, pendekatan konsep (*conceptual approach*) yaitu dengan melakukan wawancara terkait dengan bagaimana hak dan kewajiban Gerai Indosat dalam menjaga data pribadi konsumen sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen dengan memadukannya dengan teori-teori dan konsep baik secara umum dan hukum Islam.²⁹

c) Lokasi penelitian

Jl. Basuki Rahmat Perempatan No.107 Mojo Kp., Mojo, Kec.Bojonegoro, Kab.Bojonegoro Jawa Timur 62115.

²⁹ Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, 51.

d) Jenis dan Sumber data

Seiring dengan pendapat Soekanto mengenai jenis data dalam penelitian hukum, penelitian ini yang memiliki tiga jenis data, yakni data primer, data sekunder, dan data tersier. Ketiga jenis data tersebut diperoleh dari sumber data yang berbeda, yakni sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung dari pokok masalah/ isu hukum itu sendiri dimana dalam hal ini telah dipertegas dengan menggunakan metode wawancara dan juga observasi atas objek pokok masalah.³⁰ Yakni data hasil wawancara dengan pihak pelaku usaha yaitu gerai Indosat di Kab. Bojonegoro dan konsumen indosat yang ada di wilayah Kab.Bojonegoro.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber kedua data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder meliputi bahan kepustakaan yang dapat membantu proses analisis penelitian yang didapat dari beberapa artikel, buku, dokumen, ataupun jenis penelitian lainnya.³¹ Adapun sumber dalam penelitian ini ialah

³⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulis Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: UINPress, 2015). h.28

³¹ Soerjono Sukamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986). h. 12

buku, artikel/jurnal, tulisan lainnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem elektronik.

e) Teknik Pengumpulan data

Dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua teknik utama, wawancara, dan dokumentasi. Untuk wawancara dan dokumentasi sebagaimana pada umumnya adalah dikumpulkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara (*interview*) dan yang diwawancarai (*narasumber*). Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara komunikasi, yaitu melalui kontak ataupun hubungan pribadi antara pewawancara dengan responden.³²

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk menemukan atau memperoleh informasi melalui sumber tertulis maupun hasil wawancara. Metode ini digunakan bertujuan untuk mendapatkan landasan terkait topic yang akan dibahas. Dtdudi dokumen adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum, tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu.

³² Rainto Adi, *Metedeologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2010). h. 72

Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dalam metode wawancara, dan studi dokumen dalam penelitian. Dimana dokumentasi merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan mendukung penelitian.

f) Metode Pengolahan Data

Setelah data diproses, maka tahapan selanjutnya ialah pengolahan data, untuk menghindari banyak terjadi kesalahan dan untuk mempermudah pemahamn maka peneliti dalam menyusun penelitian ini akan melakukan beberapa upaya diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data (*Editing*)

Proses editing merupakan proses yang dilakukan dalam penelitian dengan cara memeriksa kembali catatan, berkas, informasi, dan hasil wawancara dengan pihak gerai indosat Kab.Bojonegoro begitu juga dengan dokumentasi terutama dalam hal kelengkapan, kesesuaian, kejelasan makna serta relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan apakah sudah sesuai dengan permasalahan.³³

2. Klasifikasi (*Classifying*)

Classifying adalah proses klasifikasi yang dilakukan dalam hal penelitian ini yaitu reduksi data dan pengelompokan secara sistematis dan diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan masalah.³⁴

³³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum penelitian Hukum*, h.126

³⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Penelitian Hukum*, h.90-91

3. Verifikasi (*verifying*)

Disini penelitian akan menguji keabsahan data yang diperoleh dari hasil kenyataan dilapangan yakni dari hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan.

4. Analisis (*Analizing*)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Dimana teknik analisis data secara kualitatif artinya yaitu menguraikan bahan secara beruntun dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan pemahamn dan interprestasi data.³⁵ Setelah peneliti melakukan pengumpulan terhadap data-data hukum yang relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian sebagai isu hukum utama, maka tetap analisis dan penyajian data hukum menempati posisi yang sangat penting untuk menentukan penelitian ini. Kemudian data yang telah terkumpul, baik data hukum primer, sekunder dan tersier serta informasi dari para ahli dianalisis dengan menggunakan instrument teori dan konsep sebagaimana dalam kerangka pemikiran untuk membahas dan /atau memberikan jawaban yang valid terhadap penelitian ini.

5. Kesimpulan (*Concluding*)

³⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Penelitian Hukum* h.86-87

Hal terakhir dari proses analisis yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan realita pada gerai indosat Kab.Bojonegoro dengan peraturan yang ada teori yang dipaparkan sebelumnya, dengan tujuan untuk mendapatkan suatu jawaban dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo)

PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) adalah penyelenggara jasa telekomunikasi dan informasi terdepan di Indonesia serta anggota Grup Ooredoo, penyelenggara jasa telekomunikasi global. Indosat Ooredoo menyediakan layanan selular, 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.³⁶

PT Indosat (Ooredoo) memiliki anak-anakperusahaan, yakni: PT..Indosat..Mega Media (IM2) dan PT Aplikanusa LintasartaIndosat Ooredoo menyediakan layanan data..tetap atau Multimedia, Internet dan..komunikasi data(MIDI) seperti IPVPN, penyewa jalur, layanan..Internet dan layananteknologi informasi segmen korporat.

Selain itu, PT Indosat Tbk(Indosat Ooredoo) menyediakan rangkaian komprehensif produk-produk layanan data..dan suara *mobile* berkualitas tinggi, termasuk layanan pita..lebar nirkabel (*wireless broadband*) pada GSM 900, DCS

³⁶ Laporan Tahunan 2016 Indosat Ooredoo, *Profil Perusahaan*, diakses di <https://assets.indosatooredoo.com/Assets/Upload/PDF/Laporan%20Tahunan/Eng/AR%20Indosat%202016.pdf>, pada tanggal 2 Desember 2020.

1800, jasa seluler 3G dan 4G-LTE. Merek ritel seluler PT Indosat yang utama adalah IM3 Ooredoo, yang terdiri dari versi pascabayar dan Prabayar, dirancang untuk memberi kebebasan kepada pelanggan dalam menggunakan internet melalui jaringan 4G tercepat yang PT Indosat miliki. Versi Prabayar IM3 Ooredoo memiliki paket “*all-in one*” terbaik dengan keuntungan kuota internet yang besar dan fitur *Stream On* untuk *streaming* musik dan film tanpa kuota, sedangkan versi pascabayar memiliki paket yang lebih baik dan memadai untuk para anggota keluarga.

1. Sejarah PT Indosat (Indosat Ooredoo)³⁷

PT Indosat Tbk di dirikan di Indonesia pada tanggal 10 November 1967 sebagai perusahaan penanaman modal asing yang menyediakan layanan telekomunikasi Internasional di Indonesia dan menjadi perusahaan publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan Bursa Efek New York.

Pemerintah Indonesia melakukan divestasi 517,5 juta saham, mewakili sekitar 50,0% dari saham Seri B pada saat itu, dalam dua tahap. Pada bulan Mei 2002, Pemerintah menjual 8,1% dari saham kami yang beredar melalui tender global yang dipercepat. Pada bulan Desember 2002, Pemerintah melakukan divestasi 41,9%

³⁷ Indosat Ooredoo, *Sejarah*, diakses di <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/companyprofile/history>, pada 2 Desember 2020.

saham Seri B PT Indosat kepada mantan anak perusahaan STT Communications Ltd (“STT”).

Sejak memasuki pasar selular Indonesia melalui pembelian Satelindo dan pendirian PT Indosat Multimedia Mobile serta integrasi perusahaan tersebut ke dalam Perusahaan PT Indosat, pada tahun 2003 layanan selular telah menjadi kontributor terbesar pendapatan usaha PT Indosat.

Pada Tahun 2008, Ooredoo mengakuisisi kepemilikan STT di PT Indosat, memicu penawaran tender wajib oleh Ooredoo untuk membeli sampai dengan 1.314.466.775 Saham Seri B, yang mewakili sekitar 24,19% dari total Saham Seri B kami yang diterbitkan dan beredar, dengan harga pembelian dolar AS setara dengan Rp369.400 per ADS dan Rp7.388 per Saham Seri B. Ooredoo adalah perusahaan terbuka yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Negara Qatar dan entitas afiliasinya. Ooredoo diatur berdasarkan hukum Negara Qatar dengan saham yang terdaftar di Pasar Sekuritas Doha serta Pasar Sekuritas Abu Dhabi, dan *Global Depository Receipts* yang diperdagangkan di Bursa Efek London. Kemudian di Tahun 2013 secara sukarela menghapuskan pencatatan ADS dari Bursa efek New York.

Kemudian, pada tahun 2014 PT Indosat meluncurkan pelayanandigital, yakni unit bisnis yang berfokus pada penciptaan *platform digital* yang terkini dalam

bidang keuangan, periklanan dan *e-commerce mobile* guna memberikan manfaat hidup yang nyaman bagi para pelanggan.

Dilanjutkan pada tahun 2015, PT Indosat meluncurkan identitas baru menjadi Indosat Ooredoo dan meluncurkan layanan komersial 4G-LTE yang pertama di Indonesia. Pada akhirnya, di tahun 2016 PT Indosat merombak industri melalui penawaran yang sederhana dan transparan sehingga pelanggan dapat dengan leluasa menikmati pengalaman digital.

2. Visi, Misi dan Nilai-nilai PT Indosat

a. Visi

Menjadi perusahaan telekomunikasi digital terdepan di Indonesia.

b. Misi

- a) Layanan dan produk yang membebaskan
- b) Layanan data yang unggul
- c) Memperlakukan pelanggan sebagai sahabat
- d) Transformasi digital

c. Nilai

- a) **Terpercaya**, berfikir positif, konsisten dalam perkataan dan perbuatan yang terpuji serta dapat diandalkan.
- b) **Tekad menjadi yang terbaik**, Semangat mencapai keunggulan dengan melakukan perbaikan dan peyempurnaan berkesinambungan.

- c) **Cepat**, sigap dalam memecahkan masalah, mengambil keputusan, bertindak dan beradaptasi.
- d) **Berjiwa muda**, enerjik, dinamis, dan berani menjadi penggerak perubahan.
- e) **Peduli**, menunjukkan perhatian, menghargai, serta melayani sepenuh hati.

B. Hak dan Kewajiban Indosat dalam Menjaga Data Pribadi Konsumen Sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Melihat kabar akan kemungkinan terjadinya kebocoran atau tepatnya pembocoran dari 25 juta data pelanggan dari telekomunikasi di Indonesia merupakan isu yang perlu dicermati lebih dalam lagi. Sehingga, ini akan menjadi momok bagi komunitas pelanggan dan pengguna jasa telekomunikasi di Indonesia maupun di belahan dunia karena berkaitan dengan privasi seseorang.

Privasi atau disebut dengan kebebasan pribadi yang erat sekali dikaitkan dengan perlindungan data pribadi yang dimiliki konsumen agar tidak sampai mengalami kobocoran agar konsumen tetap merasa aman dan nyaman. Konsumen mengaku resah apabila data pribadi yang dimilikinya bocor ke tangan orang lain sehingga maraknya nomor tidak dikenal yang terus menerus mengirimkan SMS perihal penawaran iklan produk maupun penawaran kredit. Sehingga bagi pelaku usaha dalam hal ini PT Indosat Ooredoo untuk memperhatikan permasalahan ini. Sebagaimana yang telah dicantumkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen untuk memberikan perlindungan terhadap hak

konsumen termasuk di dalamnya perlindungan terhadap data pribadi konsumen atau pelanggan yang dimiliki oleh pelaku usaha.

Pengertian atau penjelasan dari data pribadi ialah data yang berhubungan dengan seseorang dari identitasnya. Data tersebut merupakan gabungan data generik (data umum seperti nama lengkap, tanggal lahir, alamat, dan data personal lainnya) dan data yang ada di media sosial. Data apa yang harus dilindungi dan siapa subyeknya. Sementara privasi adalah suatu hak yang harus dijaga dengan baik. Salah satu bentuk privasi misalnya privasi informasi terhadap data pribadi kita.³⁸ Sehingga para pelaku penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi privasi dari konsumennya atau pelanggannya yang mana ini juga merupakan salah satu hak yang dimiliki pelanggan.

Di Negara Indonesia hukum untuk perlindungan konsumen yang menjadi dasar adalah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. Pada undang-undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 kemudian dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000. Jika kita lihat saat ini bahwa UUPK bukanlah satu-satunya UU yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi sebagaimana disebutkan dalam penjelasan umumnya bahwa sebelum UUPK disahkan sebagai undang-undang perlindungan konsumen telah ada 20 UU yang materinya juga membahas

³⁸ Maryani, Perlindungan Data Pribadi di Indonesia, <http://www.kombinasi.net/perlindungandata-pribadi-di-indonesia/>, di unduh pada 2 Desember 2020.

perlindungan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut tentang konsumen, dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. UUPK bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Adanya UUPK sebagaimana yang dicantumkan dalam pasal 3, bahwa tujuan UUPK adalah;

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri

Tujuan yang pertama dalam pasal 3 UUPK agar para pelanggan lebih meningkatkan kesadaran dari pentingnya untuk melindungi privasi yang dimilikinya dalam hal umum yaitu melindungi apa-apa yang telah menjadi hak konsumen yang tertera dalam UUPK. Selain untuk meningkatkan kesadaran konsumen UUPK juga bertujuan agar konsumen mendapatkan kemandirian dan juga kemampuan dalam melindungi diri dari para pelaku usaha yang sengaja berbuat kesalahan ataupun tidak.

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa

Dengan adanya UUPK diharapkan para konsumen atau pelanggan dapat terlindungi dari perilaku kejahatan ataupun kecurangan pelaku usaha.

- 3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen*

Tujuan UUPK juga sebagai penuntun bagi para konsumen dalam menuntut untuk memberikan informasi dalam memilih hingga menuntut hak-haknya sebagai konsumen terhadap pelaku usaha.

- 4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi*

Adanya UUPK, para konsumen tidak perlu khawatir pelaku usaha berbuat seenaknya karena apa yang sudah menjadi hak-hak konsumen sudah dilindungi dalam payung hukum UUPK ini dan juga konsumen diharakan mendapatkan keterbukaan informasi maupun akses untuk mendapatkan informasi terkait hak-hak maupun kewajiban konsumen.

- 5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha*

Dari pihak pelaku usaha UUPK diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dalam hal memperhatikan hak-hak konsumen atau pelanggan. Dengan mengetahui dan mematuhi hak-hak maupun kewajiban dari pelaku usaha

diharapkan dapat menumbuhkan sikap jujur dan juga bertanggungjawab bagi pelaku usaha atau penyelenggara sistem elektronik dalam menjalankan usahanya.

6. *Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen*

Hingga pada akhirnya UUPK dapat menjadi tolak ukur dalam kualitas barang ataupun jasa, sehingga dapat meningkatkan kualitas barang/jasa agar kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha) sama-sama mendapatkan kenyamanan dan keamanan.

Sedangkan dalam persektif Islam, yang menjadikan landasan bagi hukum perlindungan konsumen ialah sama seperti sumber hukum segala sesuatu permasalahan lain. Sumber hukum dalam Islam yang telah menjadi kesepakatan oleh para fuqaha ada 4, yaitu:

- 1) Al-Qur'an
- 2) Sunnah
- 3) Ijma'
- 4) Qiyas.

Sumber-sumber hukum tersebut kemudian menjadi acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam pandangan Islam. Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama (sumber primer) dalam ajaran Islam. Sunnah adalah sumber

hukum kedua (sumber sekunder) setelah Al-quran, dan dapat dijadikan sumber hukum pertama (sumber primer) apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah di dalam Al-Qur'an.

Adapun *ijma'* adalah kesepakatan semua mujtahid dari kalangan umat Islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum syara' mengenai suatu kejadian maupun kasus.³⁹ *Ijma'* hanya ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum apabila tidak ditemukan penjelasan atau norma-norma hukum di dalam Al-Qur'an maupun sunnah mengenai suatu masalah atau kasus. Sedangkan *qiyas* adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada nash-nya kepada kejadian yang ada nash-nya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh nash. *Qiyas* ini merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada *illat-illat* hukum yang terkandung di dalamnya.

Kemudian untuk melindungi kepentingan para pihak baik pihak pelaku usaha maupun konsumen di dalam lalulintas perdagangan/berbisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang kemudian dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan muamalah atau transaksi perdagangan, yaitu;

- 1) *at-tauhid*
- 2) *istiklaf*

³⁹ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam, Bandung, Alma'arif, 1986, Hlm. 58-59

- 3) *al-ihsan*
- 4) *al-amanah*
- 5) *ash-shiddiq*
- 6) *al-adl, al-khiyar*
- 7) *at-ta'wun*
- 8) keamanan dan keselamatan
- 9) *at-taradhin*.⁴⁰

Di dalam hukum Islam asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan berbisnis yaitu ditempatkan pada asas tertinggi, tauhid (mengesakan Allah SWT). Dari asas tauhid atau mengesakan Allah SWT kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang berarti bahwa segala sesuatu yang dimiliki oleh manusia di dunia ini adalah hakekatnya titipan dari Allah SWT semata, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya yang hanya dititipi untuk sementara saja. Dari asas tauhid juga melahirkan asas *al-ihsan*, yang berarti berbuat sesuatu hal yang baik kemudian dapat memberikan manfaat bagi orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut dengan arti lain adalah ikhlas tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Dari ketiga asas di atas yaitu tauhid, *istikhlaf*, dan *al-ihsan* melahirkan asas *al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan

⁴⁰ Faisal Badroen et al, Etika bisnis Dalam Islam, Jakarta, Kencana, 2007, Hlm. 102-103

at-taradhin. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha ialah sebagai pengemban amanah yang diamanahi untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*kholifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT) termasuk dalam hal bermuamalah. *Ash-shiddiq* adalah perilaku yang jujur, dan memang yang paling diutamakan di dalam berbisnis ialah kejujuran.

Al-adl adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. *Ta'awun* adalah tolong menolong, *ta'awun* memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan, terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. sebagai firman Allah dalam surah Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“*dan saling tolong menolonglah dalam kebaikan dan takwa, dan jangan saling tolong menolong dalam hal maksiat dan keburukan*”.

Oleh karena itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan produsen harus dijiwai oleh kedua belah pihak.⁴¹

Asas Keamanan dan Keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat alkhamsah*), yaitu:

- 1) memelihara agama (*hifdh al-din*),
- 2) memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*),
- 3) memelihara akal (*hifdh al-aql*),
- 4) memelihara keturunan (*hifdh nasl*),
- 5) memelihara harta (*hifdh al-maal*).⁴²

Asas *at-taradhi* (kerelaan). Salah satu syarat sahnya jual beli di dalam Islam adalah aqad atau transaksi. Aqad atau transaksi tidak pernah akan terjadi kecuali dengan shighat (ijab-qabul), yaitu segala hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli).

Dari pembahasan di atas dapat diuraikan bahwa asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas dan komprehensif dari pada asas-asas perlindungan konsumen di dalam UUPK, yang mana di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan pelaku usaha dengan

⁴¹ <http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-dalam-tanggung-jawabpelaku-usaha/> Diakses Tanggal 8 Desember 2020.

⁴² http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial Diakses Tanggal 8 Desember 2020

konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta isinya. Sedangkan UUPK hanya mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen saja sebagaimana diatur pada Pasal 2 UUPK.

1. Hasil Wawancara dengan Gerai Indosat di Kota Bojonegoro

Narasumber dari perwakilan gerai Indosat Ooredoo di Kota Bojonegoro ialah Ibu Rika yang menjabat sebagai divisi hubungan masyarakat. Pada kesempatan wawancara tersebut, penulis menanyakan perihal tanggapan gerai Indosat di Bojonegoro atas kebocoran data pelanggan dan juga ketidaknyamanan atas SMS spam yang diterima pelanggan dari operator Indosat sendiri;

“Tanggapan dari kami, khususnya dari saya ya itu mas. dari perusahaan Indosat sendiri sebenarnya sudah ada SOP dalam penjagaan data pribadi milik konsumen. dan sistem keamanan data ini juga selalu diaudit oleh kemenkominfo langsung.”

Beliau menjelaskan mengenai kebocoran data pelanggan, bahwa dari Indosat sendiri sudah memiliki prosedur atau SOP sendiri dalam penanganan dan pencegahan atas bocornya data pelanggan Indosat yang memang diharuskan oleh kemenkominfo untuk perlindungan data dari konsumen. Sehingga dari pihak Indosat sendiri telah berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan sistem keamanan data demi kenyamanan dan keamanan pelanggan

“Kemudian dari pihak kami senantiasa memastikan sistem keamanan data pelanggan, dan memang suatu keharusan,” jelas Bu Rika⁴³.

Mengenai ketidaknyamanan pelanggan atas SMS spam yang sering diterima dari operator Ibu Rika menjelaskan bahwa berbagai cara dilakukan PT Indosat dalam menjaga kepuasan pelanggan/konsumen. Salah satunya adalah dengan cara senantiasa relevan terhadap kebutuhan pelanggan/konsumen dengan cara melakukan penawaran atau produk terbaru melalui pesan singkat kepada seluruh pelanggan.

“Seperti yang kita ketahui bahwa saat ini lagi musimnya pandemi, yang berdampak pada seluruh aspek kehidupan salah satunya pendidikan yang mengharuskan para pelajar untuk melakukan kegiatan belajar mengajar dengan daring. Sehingga kami melakukan promosi perihal tawaran internet murah maupun promo lain yang dapat dimanfaatkan untuk masa pandemi seperti saat ini,” lanjut Bu Rika.

PT Indosat dalam mendengarkan keluhan konsumen/pelanggan dalam jasa layanan internet maupun keluhan lainnya. Kini konsumen dapat menyampaikan keluhan terhadap gangguan pada jasa layanan internet maupun lainnya dari PT Indosat dengan cara mengirim pesan singkat akun *Twitter* resmi PT Indosat yaitu *@IndosatOoredocare* dengan format dan prosedur yang sudah tertera pada *tweet* yang telah di *posting* oleh akun resmi tersebut. Setelah itu akan ada *Direct Message* (pesan langsung) dari *Customer Care* (layanan pelanggan) PT. Indosat untuk melayani keluhan konsumen tersebut. Kemudahan ini diharapkan dapat menjaga

⁴³ Wawancara dengan Rika, (20 November 2020).

kepuasan konsumen PT Indosat karena konsumen tidak perlu untuk menghubungi *Customer Care* melalui telepon, sertamendatangi galeri Indosat atau kantor PT Indosat. Perubahan ini diharapkan dapat membuat penyampaian keluhan menjadi lebih efektif dan efisien.

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 wifi 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.”

Sedangkan mengenai hak dan kewajiban bagi pelaku usaha telah disebutkan pada Undang undang Nomor 8 tahun 1999 pada Bab III pasal 6 sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁴

Sementara berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BAB III Bagian Kedua, Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

⁴⁴Pasal 6 UU.No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Berdasarkan Uraian Undang undang tentang hak dan kewajiban atas pelaku usaha bahwasanya sebagai pelaku usaha untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sebaik-baiknya dan juga menjamin dari pada keamanan data pribadi yang dimiliki oleh pelanggan. Kemudian juga dapat bertanggung jawab apabila terbukti melakukan kesalahan dengan memberi kompensasi ataupun ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pelanggan.

Berikut hadist yang berkenaan tentang menunaikan hak-hak :

وَيَقْوَمُ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي

الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

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.(Q.S. Hud 11:85)

Pada Q.S. Hud 11:85, 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.

Adapun Penerapan sanksi atas penyalahgunaan data pribadi oleh pihak ketiga tanpa hak dan menjamin terlindunginya data pribadi di dunia *virtual*. Penerapan sanksi adalah pematuhan legislasi dan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 serta Peraturan Menteri Kominfo No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

Sebagai pelaku usaha yakni PT Indosat Ooredoo 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.⁴⁵Dari pihak Indosat sendiri sebagai bentuk usaha agar tidak terulang kembali permasalahan ini, yaitu senantiasa meningkatkan sistem keamanan data yang dimiliki dan tidak pernah absen untuk di audit dari pihak kemenkominfo. Dan juga seperti yang telah dijabarkan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha disini yaitu PT Indosat Ooredoo agar memperhatikan yang menjadi kewajibannya dan hak-hak dari konsumen agar konsumen merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan jasa telekomunikasi dari Indosat.

2. Hasil Wawancara dengan konsumen atau pelanggan Indosat di Kabupaten Bojonegoro

Penulis telah melakukan wawancara kepada beberapa konsumen atau pengguna kartu Indosat khususnya di Bojonegoro salah satunya ialah saudari Tiffany, berikut adalah pernyataan dari konsumen terkait pertanyaan dari penulis tentang berita kebocoran data pribadi milik konsumen indosat;

“gini mas, sebenarnya saya merasa terganggu oleh adanya pesan-pesan singkat yang terus menerus masuk ke saya. tiap hari ada aja yang masuk malah sering 3 sampai 5 kali dalam sehari pesan spam begitu ke nomor saya.”

Dari pernyataan saudari Tifani tersebut sebagai konsumen, bahwa ketidaknyamanan yang dialami oleh konsumen tersebut karena sms yang dikirimkan

⁴⁵Pasal 42 UU.No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

satiap hari dan lebih dari 3 kali, sehingga ini mengganggu aktifitas keseharian dan bingung bagaimana cara untuk memberhentikan sms spam yang diterimanya.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap 10 konsumen Indosat yang berada di Kota Bojonegoro. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang sama kepada 10 konsumen tentang tanggapan adanya spam sms dan atas kebocoran data pelanggan Indosat Ooredoo. Berikut adalah tanggapan dari konsumen ;

“Iya mas, hampir setiap hari saya nerima pesan dari operator. Tentu ini sedikit mengganggu dan juga saya khawatir kalau data yang bocor itu jatuh ke tangan oknum yang tidak bertanggung jawab”, kata pak Aji.

“kalau tentang spam sih, memang saya sering mendapatkan dari operator setiap hari. Tapi, saya biasa aja mas karena cuman SMS saja tidak masalah asalkan bukan telfon. Nah, untuk kebocoran data saya tentu khawatir karena itu. karena saya sendiri ada bisnis yang saya tautkan dengan nomor Indosat ini”, kata pak Agus.

“Spam sms hampir tiap hari muncul ke hp saya, kadang sampai 4 kali sehari. Tentu ini sangat mengganggu bagi saya. Saya harap dari pihak Indosat dapat memperbaiki ketidaknyamanan ini”, kata Mas Beni.

“iya saya sering nerima SMS dari operator ataupun dari nomor asing yang menawarkan pinjaman dan sebagainya. Tentu sangat mengganggu dan atas kejadian ini saya khawatir jika memang terjadi kebocoran data”, kata mas Afif.

“kebocoran data yang terjadi memang mengkhawatirkan pelanggan, terutama yang mempunyai akun atau usaha dari nomor tersebut. untuk adanya spam sms memang sering saya terima belakangan ini dan hingga saat ini pun masih, tentu ini sangat mengganggu saya”, kata mas Nanda.

“betul mas, saya kadang malah sehari nerima 2 SMS spam dari operator dengan isi pesan yang sama. Tapi untuk mengganggu sih saya biasa saja karna saya bisa mengabaikan gitu aja. Hanya tentang kebocoran data yang membuat saya khawatir”, kata mas Alex.

“iya mas, spam SMS dari operator masih sering saya dapatkan akhir-akhir ini. Tapi bagi saya tidak terlalu mengganggu karna bisa saya abaikan begitu

saja. Untuk kebocoran data sih saya khawatir jika data saya disalah gunakan oleh oknum tertentu”, kata mas Krisna.

“Sering saya dapatkan spam SMS entah dari operator ataupun nomor yang tidak dikenal yang terus mengirim pesan atau iklan berupa tawaran-tawaran begitu. Itu sangat membuat saya tidak nyaman dan mengganggu”, kata mas Arfan.

“Melihat berita tentang kebocoran data membuat saya juga merasa khawatir, apalagi dengan adanya spam SMS yang menambah saya takut akan sesuatu yang tidak diinginkan”, kata mas Rohim.

“iya bener mas, sampai akhir-akhir ini pun saya masih menerima spam SMS. Dan itu membuat saya terganggu dan khawatir pula tentang kebocoran data tersebut dimanfaatkan oleh oknum untuk berbuat jahat”, kata mas Deden.

Secara garis besar kesimpulan dari wawancara yang penulis lakukan terhadap para konsumen Indosat ialah 7 dari 10 konsumen merasa terganggu adanya spam SMS yang diterima. Hal tersebut dapat terlihat bahwa sebagian besar konsumen merasa terganggu adanya spam SMS tersebut dan perihal kebocoran data pelanggan. Kehawatiran pelanggan tersebut karena takut bocornya data pribadi yang dimilikinya kepada orang lain dan juga merasa kurang nyaman dengan adanya spam SMS mengenai promosi iklan atau produk yang diterimanya. Seperti yang kita ketahui kebocoran data pribadi tentu begitu meresahkan. Pelanggan atau konsumen berharap dari pihak Indosat untuk memperhatikan permasalahan ini, meskipun terdengar sepele namun bagi kebanyakan orang spam sms ini begitu mengganggu.

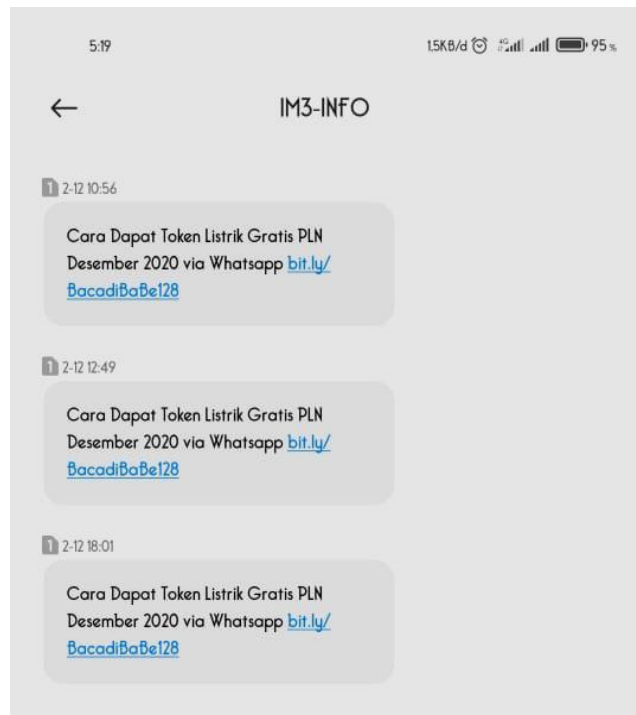
Dari hasil wawancara kepada konsumen atau pelanggan yang diuraikan diatas, penulis ingin lebih dahulu menuliskan hak-hak dan kewajiban konsumen yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha atau penyelenggara sistem elektronik maupun

konsumen itu sendiri yaitu pada pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan:

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

Salah satu hak yang disebutkan diatas adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sehingga perlu untuk

diperhatikan oleh pelaku usaha yang disini ialah PT Indosat Ooredoo. Tentu dalam hal ini para konsumen atau pelanggan menginginkan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk dari PT Indosat Ooredoo termasuk kenyamanan untuk tidak ada menerima SMS spam dari operator.



Gambar 4.2.

Screenshot Pesan Spam dari Operator

UUPK selain memberikan hak kepada konsumen, konsumen juga dibebani dengan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana diatur pada Pasal 5, yaitu :

- a. Membaca dan mengikuti informasi dan prosedur pemakaian atau pemeliharaan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa,
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada sisi lain, perihal hak hak daripada pemilik data pribadi terdapat dalam Pasal 26 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, Pemilik Data Pribadi berhak:

- a. Atas kerahasiaan Data Pribadinya;
- b. Mengajukan pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa Data Pribadi atas kegagalan perlindungan kerahasiaan Data Pribadinya oleh Penyelenggara Sistem Elektronik kepada Menteri;
- c. Mendapatkan akses atau kesempatan untuk mengubah atau memperbarui data pribadinya tanpa mengganggu sistem pengelolaan data pribadi, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Mendapatkan akses atau kesempatan untuk memperoleh historis data pribadinya yang pernah diserahkan kepada penyelenggara sistemelektronik sepanjang masih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Meminta pemusnahan data perseorangan tertentu miliknya dalam sistem elektronik yang dikelola oleh penyelenggara sistem elektronik, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya perundang undangan yang telah di sebutkan di atas, pertama pelanggan berhak atas kerahasiaan data yang dimilikinya. Konsumen atau pelanggan tentu menginginkan kerahasiaan data yang telah diberikan kepada pihak Indosat karena apabila terjadi kebocoran data tersebut tentu ini akan meresahkan bagi pihak konsumen dan pelanggan akan merasa durugikan akan hal ini. Kedua, apabila terjadi kebocoran data maka, konsumen berhak untuk mengajukan pengaduan perihal permasalahan kebocoran data kepada menteri atau pemerintahan yang selaku regulator ketika terjadi kobocoran data yang dialami pelanggan.

Konsumen atau pelanggan berhak untuk mengganti data pribadinya atau memperbaharainya. Memperbarui data yang telah ada dengan tidak mengganggu sistem data pribadinya jika dirasa oleh pelanggan data yang telah diunggah kurang lengkap atau terjadi kesalahan pengisian data maka pelanggan berhak atas akses ini selama tidak ditentukan oleh peraturan perundang undangan yang ada. Kemudian keempat, konsumen atau pelanggan mempunyai hak untuk mengakses atau meminta historis datanya atau riwayat data yang disetorkan kepada pihak penyelenggara sistem elektronik jika dirasa konsumen atau pelanggan memerlukan historis tersebut untuk keperluan pribadinya selama masih sesuai dengan ketentuan undang undang yang berlaku. Kemudian hak konsumen yang kelima dalam Pasal 26 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik yaitu konsumen dapat mengajukan

pemusnahan data pribadi yang dimilikinya kepada pihak penyelenggara sistem elektronik jika dirasa konsumen menginginkan untuk pemusnahan tersebut, dan untuk berjaga jaga agar tidak terjadinya kebocoran data pribadi miliknya dikemudian hari. Berdasarkan undang-undang tentang perlindungan data pribadi tersebut, diharapkan bagi pihak penyelenggara sistem elektronik dapat memperhatikan peraturan tersebut agar para pelanggan atau konsumen merasa aman dan nyaman khususnya dalam memperketat dan memperbarui sistem keamanan data yang dimiliki agar tidak terjadi kebocoran data pribadi konsumen kembali.

Adapun jika dilihat dari perspektif hukum Islam tentang hak-hak konsumen. Terdapat enam hak konsumen dalam islam yang perlu diperhatikan oleh para pelaku usaha yaitu:⁴⁶

1. Hak untuk 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
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

⁴⁶ 8 Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, Hlm. 195-234

Pelanggan atau konsumen 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:

وَيَلِّ لِّلْمُطَفِّفِينَ (١) الَّذِينَ إِذَا أَكَّأَلُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ
(٢) وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (٣)

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang (1) [yaitu] orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, (2) dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi (3)” (Q.S. Al-Muthoffifin : 1-3).

Dari ayat diatas telah diterangkan bahwa 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.

C. Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Indosat Terhadap Bocornya Data Pribadi Para Konsumen

Pada saat ini basis pelanggan tercatat sebanyak 56,7 juta, angka meningkat sebesar 6,4% jika dibandingkan dengan TW1 2019 hal ini diakibatkan oleh peningkatan kualitas layanan jaringan serta penawaran produk yang inovatif

serta menarik. Dan juga dari kualitas layanan perusahaan yang lebih baik mengembalikan pengalaman yang positif bagi pelanggan sehingga menghasilkan penambahan positif pada jumlah pelanggan di Indonesia.⁴⁷

Semakin banyaknya pelanggan atau konsumen ini akan berpengaruh secara signifikan ataupun tidak terhadap kesulitan dalam menjaga keamanan data dari pelanggan yang tersimpan. Jika kita cermati insiden kebocoran data tidak melulu berasal dari serangan luar, akan tetapi bisa juga melalui faktor dari dalam instansi atau perusahaan itu sendiri yang mengungkapkan data-data yang dimiliki oleh pelanggannya. Disini pemerintah melalui instansi sektoral yang diberi kewenangan oleh undang-undang, memiliki tugas dan fungsi serta kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap perlindungan data pribadi yang dimiliki oleh masyarakat. Yang dikhawatirkan, publik atau masyarakat justru akan menganggap seakan-akan tidak ada kesadaran hukum bagi korporasi dan instansi terkait untuk melindungi data pribadi masyarakat.

Perlindungan data pribadi yang dimiliki oleh konsumen atau pelanggan kartu prabayar terhadap penyebaran identitas oleh pihak yang bersangkutan baik di sengaja maupun karena adanya kelalaian dapat di pertanggungjawabkan. Hal ini terdapat pada pasal 1365 KUHperdata yang menyatakan “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian

⁴⁷<https://indosatoredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile/press-release/kinerja-indosat-ooredoo-semester-1-2019> diakses pada 3 Desember 2020.

kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Dalam menentukan suatu perbuatan dapat dikualifisir sebagai perbuatan melawan hukum, diperlukan empat syarat yaitu sebagai berikut:

1. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
2. Bertentangan dengan hak subyektif orang lain;
3. Bertentangan dengan kesusilaan;
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian.⁴⁸

Berdasarkan Pasal 1365 KUHperdata bahwasanya pelaku usaha atau instansi dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian pelanggan atau konsumen yang di dapatkan apabila memenuhi unsur berikut :

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 perundangundangan. Perbuatan itu tidak hanya bertentangan dengan UndangUndang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati;
3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian;
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian;

⁴⁸Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2003, hlm. 117

5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah.⁴⁹

Kemudian dari pihak penyelenggara 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:

- a. Alasan atau penyebab kegagalan perlindungan rahasia data pribadi dapat dilakukan secara elektronik;
- b. Harus dipastikan telah diterima oleh Pemilik Data Pribadi jika kegagalan tersebut mengandung potensi kerugian bagi yang bersangkutan;
- c. Pemberitahuan tertulis dikirimkan kepada Pemilik Data Pribadi paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diketahui adanya kegagalan tersebut.⁵⁰

Dalam 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 (*Dha man Itlaf*)
2. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)

⁴⁹ Mariam Darus Badruzaman, Dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Adhitya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 107.

⁵⁰ Siaran PERS NO. 85/HM/KOMINFO/04/2018, *Jamin Perlindungan Data Pribadi*, Jakarta, 9 April 2018.

3. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
4. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Dhaman Itlaf adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *itlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia. *Dhaman 'aqdin* adalah terjadinya suatu aqad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Ganti rugi *wadh'u yadin* adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah aqad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin. *Dhaman al-hailulah* adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*alwadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi. *Dhaman al-maghrur* adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-maghrur* sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Pada permasalahan di PT Indosat Ooredoo mengenai kebocoran data konsumen, Ibu Rika dalam wawancara kepada penulis menyatakan bahwa sebagai bentuk pertanggung jawaban atas bocornya data para pelanggan ialah dengan selalu memastikan keamanan data pelanggan sehingga pelanggan merasa aman dan

nyaman. SOP dalam memastikan keamanan dari data pelanggan tersebut terus dilakukan evaluasi berkala oleh regulator. PT Indosat Ooredoo memiliki ISO 27001 dengan *scope data customer management* yang diharuskan oleh kemenkominfo dan diaudit secara berkala untuk memastikan keamanan data pelanggan. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa dari pihak pelaku usaha disini ialah PT Indosat Ooredoo telah melakukan prosedur keamanan yang maksimal namun pada akhirnya terjadi kebocoran data pelanggan dan itu berada diluar kendali dari pihak perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap fenomena peyanan yang mengganggu konsumen dengan adanya spam sms, telfon, dan tawaran-tawaran. oleh karena itu pelaku usaha untuk memperhatikan hak hak konsumen yang tercantum pada pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dijelaskan mengenai hak-hak konsumen, yaitu salah satunya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sehingga perlu untuk diperhatikan oleh pelaku usaha yang disini ialah PT Indosat Ooredoo. Berdasarkan Uraian Undang undang tentang hak dan kewajiban atas pelaku usaha bahwasanya sebagai pelaku usaha untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sebaik-baiknya dan juga menjamin daripada keamanan data pribadi yang dimiliki oleh pelanggan. Adapun Penerapan sanksi atas penyalahgunaan data pribadi oleh pihak ketiga tanpa hak dan menjamin terlindunginya data pribadi di dunia virtual. Penerapan sanksi adalah pematuhan legislasi dan regulasi melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

Nomor 19 Tahun 2016 serta Peraturan Menteri Kominfo No.20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

2. Bentuk pertanggung jawaban yang bisa dilakukan oleh PT Indosat Ooredoo adalah dengan senantiasa menjaga keamanan data data dari pelanggan yang tersimpan. Namun demikian, SOP dalam memastikan keamanan dari data pelanggan tersebut terus dilakukan evaluasi berkala oleh regulator. PT Indosat Ooredoo memiliki ISO 27001 dengan scope data customer management yang diharuskan oleh kemenkominfo dan diaudit secara berkala untuk memastikan keamanan data pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti memberikan saran kepada pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. PT Indosat (Indosat Ooredoo) selaku pelaku usaha dan penyelenggara jasa telekomunikasi diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kualitas pengamanan data dan pelayanannya terutama pada masalah terganggunya spam SMS operator dan bocornya data pribadi konsumen, agar tidak ada lagi konsumen yang mengeluh akibat terganggunya spam SMS yang diterima konsumen dan supaya konsumen mendapatkan kenyamanan dan keamanan terhadap pelayanannya.
2. Diperlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai pentingnya 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

- Adi, Rianto. *Metedeologi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Jakarta : Granit.2010
- Faisal Badroen et all, *Etika bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Kencana, 2007.
- Mariam Darus Badruzaman, Dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Adhitya Bakti, Bandung,2001.
- Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung, Alma'arif, 1986
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti.2004.
- Rajungkuk, Erman. *HukumPerlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti. 2000
- Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2003.
- Setiono, 2004, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Grasindo. 2000

Sidabalok, Sidabalok. *Hukum perlindungan Konsumendi Indonesia*, Bandung :
Citra Aditya Bakti. 2010

Soekamto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UI Press. 2007

Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT.Raja Grafindo
Persada. 2003

Tim Penyusun, *Pedoman Penulis Karya Ilmiah Fakultas Syariah*. Malang: UIN
Press.2015

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta : Sinar Grafika.
2002

Jurnal dan Hasil Penelitian

Adilla, Aulia. Skripsi. “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen akibat kesalahan pelaku usaha pada layanan paket internet PT.Indosat*”.Jakarta:
Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017

Apriyanti. Skripsi.“*Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-Commerce ditinjau dari hukum perikatan, Jakarta*”: Universitas
Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014

Brahmanta, Agung, AGde “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam perjanjian baku jual beli perumahan dengan pihak pengembangan di Bali”, *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan*,

Dewa, I. Skripsi. “*Perlindungan Hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam bertransaksi Online*”. Bali: Hukum Universitas Udayana Bali, 2014

Kusriyanto, Eddy. Skripsi, “*Perlindungan Hukum terhadap pengguna kartu telepon seluler indosat Surakarta (Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)*”. Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2006.

Lestarini & Putra, “Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha di toko online Instagram,” *Jurnal Universitas Udayana*. (2019):9.

Sautunnida, Lia. “*Urgensi Undang-undang perlindungan data pribadi di Indonesia: Studi perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 20, No.2, 2018.

Undang-Undang/Peraturan Pemerintah

Pemerintah Indonesia. 2016. Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 1999. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2016. Pasal 26 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Jakarta.

Website

<http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-alam-tanggung-jawabpelaku-usaha/> Diakses Tanggal 8 desember 2020

[http://www.academia.edu/7342171/Makalah tanggung Jawab Sosial prusahaan Dalam Mewujudkan Kesejahteraan_Sosial](http://www.academia.edu/7342171/Makalah_tanggung_Jawab_Sosial_prusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial) Diakses Tanggal 8 Desember 2020.

<https://m.cyberthreat.id/read/8052/Digugat-Anggota-Ombudsman-RI-Soal-SMS-iklan-ini-kata-indosat-Ooredoo>.

<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/aldli/article/view/223> diakses

<https://assets.indosatooredoo.com>

<http://www.kombinasi.net/perlindungandata-pribadi-di-indonesia>

Siaran PERS NO. 85/HM/KOMINFO/04/2018, *Jamin Perlindungan Data Pribadi*, Jakarta, 9 April 2018

LAMPIRAN

Dokumentasi di Gerai Indosat Ooredoo Kota Bojonegoro



Foto : wawancara bersama Ibu Rika selaku Humas di Gerai Indosat Bojonegoro

Dokumentasi dengan Pelanggan Indosat Ooredoo di Bojonegoro



Dokumentasi dengan Pelanggan Indosat Ooredoo di Bojonegoro

