

Tinjauan Yuridis Penyalahgunaan Data Pribadi Oleh Penyedia Jasa Telekomunikasi

Muhammad Refaldi Ramadhan
Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia
Email: Verianinur14@gmail.com

Abstract

This study investigates the legal implications of personal data misuse by telecommunication service providers, specifically in the context of prepaid SIM card registration without the data owner's consent and the distribution of starter packs that are already active prior to consumer acquisition. Employing a normative juridical approach with a statutory perspective, the research is anchored on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection. The study finds that unauthorized utilization of the National Identity Number (NIK) and Family Card Number (KK) infringes upon consumer privacy rights and may result in both material and immaterial losses. While telecommunication providers have implemented complaint handling procedures and compensation mechanisms, these measures remain insufficient to fully protect consumer data. The study emphasizes the necessity for stricter regulatory oversight, increased consumer legal awareness, and proactive compliance from service providers to ensure the confidentiality, security, and proper handling of personal data in line with statutory requirements.

Keywords: *Personal Data Misuse, Telecommunication Services, Consumer Rights, Legal Accountability, Prepaid SIM Cards.*

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang berdasar pada supremasi hukum, di mana seluruh dimensi kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara wajib berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum. Hukum dapat dipahami sebagai seperangkat norma dan ketentuan yang dibentuk untuk mengatur kehidupan bermasyarakat dan bernegara, yang bersumber dari kehendak masyarakat maupun negara, dengan tujuan mewujudkan keadilan, ketertiban, kedamaian, serta kesejahteraan. Dalam upaya membangun negara hukum, keberadaan tatanan yang sistematis menjadi syarat esensial, khususnya dalam ranah pembentukan peraturan perundang-undangan. Proses legislasi tersebut harus dilaksanakan secara berkesinambungan, mulai dari tahap perencanaan hingga tahap pengesahan.¹

¹ Yusa Shabri dan Utomo, dan Wahyu Prawesthi, and Bachrul Amiq, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengungsi Di Indonesia," *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum* (e-ISSN: 2776-1916) 5, no. 04 (2025): 80–99, <https://doi.org/10.69957/cr.v5i04.1993>.

Kemajuan teknologi yang berlangsung secara signifikan telah mempermudah para pengguna dalam memperoleh dan mengakses berbagai informasi, ² Perkembangan teknologi mendorong lahirnya berbagai inovasi di beragam sektor serta mempercepat proses digitalisasi transaksi sehingga menjadi lebih efisien dan praktis. Pemanfaatan kemajuan teknologi tersebut juga memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas perdagangan serta meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional, yang pada akhirnya diarahkan untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat. ³ Salah satu tujuan utama perjuangan bangsa Indonesia adalah membentuk tatanan masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sejalan dengan hal tersebut, arah pembangunan nasional ditujukan untuk mewujudkan kesejahteraan lahir maupun batin bagi seluruh warga negara secara adil dan merata.⁴

Dalam beberapa dekade terakhir, kemajuan di bidang teknologi dan informasi telah memberikan dampak yang berarti terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. ⁵ Perkembangan ini, khususnya dalam bidang teknologi komunikasi, menuntut manusia untuk terus beradaptasi guna memenuhi kebutuhan interaksi yang semakin kompleks. Salah satu wujud perkembangan tersebut tercermin pada penggunaan telepon seluler yang saat ini telah melebur menjadi bagian esensial dalam kehidupan masyarakat, dimanfaatkan oleh beragam kelompok usia, mulai dari remaja hingga lanjut usia. Keberadaan ponsel memberikan berbagai manfaat, antara lain kemudahan dalam berkomunikasi jarak jauh dan peningkatan akses terhadap informasi teknologi. Namun demikian, di samping manfaat yang ditawarkan, penggunaan ponsel juga menimbulkan sejumlah dampak negatif, seperti menurunnya intensitas interaksi sosial secara langsung, berkurangnya kualitas hubungan antarindividu dalam kehidupan sehari-hari, serta meningkatnya potensi penyalahgunaan

² Arifa Kurniawan and Andika Saputra, "Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif: Studi Pada UKM Di Bandar Lampung," *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 3 (2024): 112–18, <https://doi.org/10.54259/manabis.v3i3.3690>.

³ Dudik Wiranata, G. A dan Uruk, Yoyok dan Subekti, dan D.S, "PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA TERHADAP PELAKU TINDAK PIDANA PHISHING," *Maret*, vol. 4, 2024, <https://aksiologi.org/index.php/courtreview/article/view/1503/1008>.

⁴ Veronika Subekti, SB and Nugraheni SL, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Rumah Tapak Dalam Kontrak Jual Beli Berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli*, ed. Tika Lestari (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), http://repository.unitomo.ac.id/2843/1/BUKU_PERLINDUNGAN_HUKUM_BAGI_KONSUMEN.pdf.

⁵ Parida Angriani, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Transaksi E-Commerce: Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif," *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum* 19, no. 2 (2021): 149–65, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>.

teknologi untuk tujuan yang melanggar hukum. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan individu terhadap ponsel semakin meningkat dari waktu ke waktu.⁶

Secara prinsipil, dukungan terhadap keberadaan barang bukti fisik dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk utama. Pertama, berkaitan dengan aspek pengamanan barang bukti itu sendiri, yang mencakup baik bukti yang secara kasat mata dapat dilihat maupun yang tidak tampak secara langsung. Kedua, berupa pemberian jaminan melalui perlindungan hukum yang ditujukan untuk menghindari kemungkinan penyalahgunaan alat bukti oleh pihak-pihak yang tidak memiliki kewenangan. manipulasi bukti untuk kepentingan tertentu, serta potensi penghancuran bukti yang disengaja⁷ Dalam konteks ini, siaran pers resmi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) menyatakan bahwa terdapat indikasi kesiapan dari otoritas internal untuk menutupi manipulasi terhadap data pelanggan, khususnya pelanggan prabayar, bahkan dengan mengorbankan hak dan kepentingan konsumen, demi mempertahankan sistem identifikasi tunggal nasional yang tengah dijalankan.⁸

Salah satu fenomena yang menimbulkan perhatian publik adalah praktik registrasi kartu prabayar tanpa persetujuan pemilik data dan distribusi nomor telepon hasil daur ulang yang masih aktif sebelum diterima konsumen. Praktik tersebut berpotensi merugikan konsumen, baik secara material maupun immaterial, serta menimbulkan pelanggaran terhadap hak privasi yang dilindungi UUD 1945, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) Tahun 2022. Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS, 2024) menunjukkan bahwa 93,21% rumah tangga di Indonesia memiliki lebih dari satu nomor ponsel, yang mendorong operator untuk mendaur ulang nomor ponsel. Kondisi ini memicu risiko terhadap keamanan informasi pribadi, potensi pencurian identitas, serta penggunaan data untuk tujuan kriminal.

Regulasi terkait, seperti Permenkominfo No. 5 Tahun 2021 dan UU PDP, menegaskan kewajiban penyedia layanan untuk menyimpan dan melindungi data pelanggan yang tidak aktif minimal selama tiga bulan sebelum melakukan daur ulang. Namun, implementasi praktik ini masih menghadapi kendala, termasuk minimnya

⁶ Gozali Saydam, *Teknologi Telekomunikasi (Perkembangan Dan Aplikasi)* (Jakarta: Alfabeta, 2005), https://lib-ft.unpak.ac.id/index.php?p=show_detail&id=188.

⁷ Lia Sautunnida, "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris Dan Malaysia," *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 20, no. 2 (2018): 369–84, <https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.11159>.

⁸ Ahmad Budiman, "Perlindungan Data Pribadi Dalam Kebijakan Registrasi Kartu Prabayar," *Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis* 6 (2018): 25–30, <https://berkas.dpr.go.id/perpustakaan/sipinter/files/sipinter--039-20200707130131.pdf>.

sosialisasi, ketidaktahuan konsumen, dan kurangnya akuntabilitas dari penyedia layanan. Kesenjangan antara prinsip perlindungan hukum dan praktik di lapangan menimbulkan urgensi untuk melakukan kajian yuridis yang komprehensif mengenai penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia layanan telekomunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau praktik penyalahgunaan data pribadi dalam layanan telekomunikasi dari perspektif hukum, khususnya menelaah kewajiban penyedia layanan dan hak konsumen. Penelitian ini juga mengkaji relevansi ketentuan UU PDP, UUPK, Permenkominfo No. 5/2021, dan Pasal 1365 KUHPerdata terkait perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi subjek data. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi regulator, penegak hukum, penyedia layanan, serta masyarakat sebagai pemilik dan pengguna data pribadi, guna membangun ekosistem perlindungan data pribadi yang lebih aman, efektif, dan efisien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-doktrinal,⁹ yang menekankan pada kajian hukum positif untuk memahami aturan dan prinsip yang mengatur perlindungan data pribadi dalam layanan telekomunikasi. Pendekatan ini mencakup analisis peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021, serta ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata mengenai Perbuatan Melawan Hukum.

Selain itu, penelitian ini menelaah asas hukum, doktrin, dan literatur hukum sekunder yang relevan untuk memberikan landasan teoritis dan interpretasi hukum atas praktik penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia layanan telekomunikasi. Analisis difokuskan pada praktik penyelenggaraan layanan telekomunikasi, khususnya terkait registrasi kartu prabayar, distribusi nomor hasil daur ulang, dan mekanisme pengelolaan data pelanggan yang tidak aktif.

Melalui metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan hukum yang muncul, kesenjangan antara ketentuan regulasi dan implementasinya, serta potensi risiko terhadap hak konsumen dan keamanan data pribadi. Hasil analisis normatif-doktrinal juga digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis, termasuk penguatan regulasi, peningkatan akuntabilitas penyedia layanan, serta edukasi hukum bagi masyarakat untuk memastikan perlindungan data pribadi lebih efektif dan berkelanjutan.

⁹ Dr.Solikin Nur, *Buku Pengantar Penelitian Hukum*, 2021.

B. Pembahasan

1. Bentuk Penyalahgunaan Data Pribadi Oleh Penyedia Jasa Telekomunikasi

Penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia merupakan salah satu persoalan krusial yang kerap luput dari pengawasan hukum yang efektif. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan melalui studi kepustakaan dan pengamatan terhadap beberapa laporan kasus, terdapat berbagai bentuk penyalahgunaan data pribadi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan telekomunikasi, baik secara langsung maupun melalui pihak ketiga yang bekerja sama secara komersial.

Pertama, bentuk penyalahgunaan yang paling umum terjadi adalah penyebaran data pribadi pengguna kepada pihak ketiga tanpa persetujuan yang sah. Dalam praktiknya, penyedia jasa telekomunikasi sering kali memberikan akses terhadap data pelanggan, seperti nomor telepon, nama, alamat, hingga preferensi konsumsi layanan, kepada mitra bisnis mereka untuk keperluan promosi dan pemasaran. Tindakan ini jelas melanggar prinsip consent dalam perlindungan data pribadi, yang mengharuskan adanya persetujuan eksplisit, spesifik, dan berdasarkan informasi yang memadai dari pemilik data

Kedua, terdapat pula penyalahgunaan dalam bentuk penggunaan data pribadi untuk tujuan internal perusahaan yang tidak diinformasikan kepada pengguna, seperti profiling pelanggan berdasarkan kebiasaan komunikasi atau konsumsi kuota internet. Profil ini kemudian digunakan untuk mengarahkan strategi penjualan produk tertentu atau mengklasifikasikan konsumen untuk penawaran layanan yang bersifat diskriminatif. Perilaku ini bertentangan dengan asas purpose limitation dan data minimization sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang menegaskan bahwa data pribadi hanya dapat digunakan sejauh sesuai dengan tujuan awal pengumpulannya.

Ketiga, dalam beberapa kasus, terjadi kebocoran data pribadi akibat kelalaian sistem keamanan digital penyedia layanan. Sistem yang rentan terhadap serangan siber atau lemahnya protokol keamanan internal dapat menyebabkan data pelanggan bocor ke publik, seperti yang pernah terjadi dalam beberapa insiden besar di Indonesia. Dalam konteks ini, penyedia jasa bertanggung jawab secara hukum karena tidak memenuhi kewajiban *data protection by design and by default* yang menjadi standar umum dalam tata kelola data pribadi yang baik

Keempat, bentuk lain dari penyalahgunaan adalah penggunaan data pribadi pelanggan untuk registrasi layanan atau produk lain tanpa sepengetahuan pemilik data, misalnya dalam program bundling atau afiliasi dengan layanan fintech, asuransi, maupun

e-commerce. Data pelanggan yang seharusnya hanya digunakan untuk kepentingan layanan telekomunikasi, digunakan secara lintas sektor tanpa kontrol atau verifikasi pemilik data. Tindakan ini tidak hanya melanggar hak atas privasi, tetapi juga menempatkan individu dalam situasi risiko hukum dan ekonomi.

Bentuk-bentuk penyalahgunaan tersebut memperlihatkan bahwa masih terdapat kesenjangan yang lebar antara praktik komersial penyedia jasa telekomunikasi dan standar hukum perlindungan data pribadi. Selain persoalan lemahnya pengawasan, banyak penyedia layanan yang memanfaatkan grey area regulasi, khususnya sebelum diberlakukannya Undang-Undang PDP, untuk menjalankan model bisnis berbasis data tanpa akuntabilitas yang memadai. Kondisi ini menuntut adanya penegakan hukum yang lebih tegas serta kesadaran korporasi untuk membangun sistem tata kelola data yang menghormati hak-hak pengguna.

Dapat ditegaskan bahwa penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia jasa telekomunikasi bukan hanya sekadar pelanggaran etis, melainkan juga bentuk pengingkaran terhadap prinsip dasar perlindungan data yang diatur dalam hukum positif Indonesia. Praktik-praktik seperti penyebaran data tanpa persetujuan, penggunaan untuk tujuan tersembunyi, kelalaian menjaga keamanan sistem, hingga pemanfaatan lintas sektor tanpa izin pemilik data menunjukkan adanya pola komersialisasi data pribadi yang tidak sejalan dengan asas transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hak privasi konsumen. Fenomena ini memperlihatkan urgensi penguatan tata kelola data, peningkatan kesadaran hukum korporasi, serta penegakan regulasi yang konsisten agar hak-hak masyarakat sebagai subjek data benar-benar terlindungi dalam era digital yang semakin kompleks.

2. Tanggungjawab Hukum Penyedia Jasa Telekomunikasi Apabila Terjadi Penyalahgunaan Data Pribadi Pelanggan

Hukum perlindungan konsumen merupakan perangkat normatif yang mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Relasi antara pelaku usaha dan konsumen merupakan relasi kontraktual yang tunduk pada prinsip-prinsip hukum perjanjian, di mana hubungan tersebut mencakup unsur subjek dan objek hukum (Syafrida, 2020:26). Dalam konteks ini, penyedia jasa telekomunikasi bertindak sebagai pelaku usaha yang memproduksi dan memasarkan produk telekomunikasi, sementara konsumen berperan sebagai pengguna layanan yang bergantung pada produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan komunikasi sehari-hari.

Namun, dalam pelaksanaannya, pelaku usaha diduga telah melakukan pelanggaran hukum berupa kebocoran data pribadi pelanggan. Tindakan ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, yang mewajibkan pelaku usaha untuk:

- (1) menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh dan diproses,
- (2) menggunakan data pribadi semata-mata sesuai dengan tujuan pengguna,
- (3) melindungi data dari potensi penyalahgunaan, serta
- (4) bertanggung jawab atas data yang berada dalam penguasaan pelaku usaha, baik secara kelembagaan maupun individu. Perlindungan terhadap data pribadi seharusnya menjadi bagian dari tanggung jawab negara, mengingat data pribadi merupakan aspek integral dari hak privasi yang dilindungi sebagai bagian dari hak asasi manusia

Hal ini sejalan dengan Pasal 12 Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) yang menegaskan bahwa tidak seorang pun boleh diganggu secara sewenang-wenang dalam kehidupan pribadi, keluarga, korespondensi, serta nama baiknya¹⁰ Kewajiban pelaku usaha atas pelanggaran data pribadi juga diatur dalam Pasal 13 draf Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (RUU PDP) Tahun 2020 yang menyatakan bahwa pemilik data pribadi berhak menuntut ganti kerugian atas pelanggaran tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Lebih lanjut, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) memberikan dasar yuridis untuk menuntut tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen dengan memenuhi lima unsur: adanya perbuatan, perbuatan tersebut melawan hukum, menimbulkan kerugian, terdapat hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian, serta adanya unsur kesalahan dari pelaku.¹¹

Terkait dengan tanggung jawab perusahaan pasca terjadinya kebocoran data, pelaku usaha mengklaim telah berupaya meningkatkan sistem keamanan untuk mencegah kejadian serupa di masa mendatang. Meski demikian, tidak terdapat kompensasi nyata, baik secara fisik maupun digital, kepada pelanggan yang dirugikan. Dengan demikian, telah memenuhi kewajiban hukum dalam perlindungan konsumen, tanggung jawab

¹⁰ Habib Alhafiz et al., "Perlindungan Konsumen Atas Produk Berbasis AI : Tantangan Hukum Di Era Digital," 2025, 696–708.

¹¹ Rudi Natamiharja and Stefany Mindoria, "Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Di Indonesia (Studi Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pt . Telekomunikasi Selular) (Study of the Implementation of Telecommunications Services At Pt . Telekomunikasi Selular)," 2019, 20, <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/20585%0A>.

tersebut belum sepenuhnya direalisasikan secara efektif. Di sisi lain, pelaku usaha menyatakan bahwa mereka terus melakukan perbaikan dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan, khususnya terkait ketidaknyamanan akibat spam SMS. Namun, berdasarkan evaluasi tanggung jawab tersebut, tampak bahwa tidak terdapat bentuk restitusi konkret kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kebocoran data.¹²

Hal ini, pihak pelaku usaha berkewajiban memberikan perlindungan yang memadai dan kompensasi yang sesuai terhadap kerugian konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 19 ayat (1) hingga (5) UUPK mengatur secara eksplisit bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk sejenis, atau kompensasi lain yang layak, dan harus direalisasikan dalam jangka waktu tujuh hari sejak transaksi, tanpa menghapus kemungkinan adanya pertanggungjawaban pidana jika terdapat unsur kesalahan.

Meski pelaku usaha berupaya menegaskan bahwa kerugian tidak selalu diakibatkan oleh kesalahan internal, dan bahwa sebagian berasal dari kelalaian konsumen sendiri, hal ini tidak mengurangi kewajiban perusahaan untuk secara transparan menyampaikan informasi, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kurangnya edukasi dan kesadaran konsumen akan hak-haknya turut menjadi faktor yang menyebabkan minimnya klaim ganti rugi.

Karena itu, partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen. Salah satunya melalui pengawasan terhadap pelaku usaha dalam menjalankan kewajiban mereka, seperti menyediakan akses informasi produk melalui situs web resmi, serta membuka berbagai saluran pengaduan seperti layanan *Customer Service*, call center, maupun kanal media sosial resmi. Kesimpulannya, meskipun secara normatif pelaku usaha, telah menyatakan komitmennya dalam perlindungan data dan konsumen, implementasi di lapangan masih menunjukkan adanya kelemahan, khususnya dalam hal pemberian kompensasi nyata kepada konsumen yang mengalami kerugian. Hal ini mencerminkan ketidakseimbangan antara kewajiban hukum dan pelaksanaannya dalam praktik.¹³

Pertama, Faktor-faktor penghambat penyalahgunaan data pribadi. Konsumen, sebagai pihak yang menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku

¹² Diah Ayu Wulandari, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab," 2019, 18–21.

¹³ Wahjuni, Kumala Sari, and Octaviani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kosmetik Bersteroid."

usaha, secara normatif memiliki hak-hak yang wajib dipenuhi, terlebih dalam situasi di mana mereka mengalami kerugian. Ketentuan mengenai hak-hak tersebut secara eksplisit diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mencakup antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan;
- d. Hak untuk menyampaikan pendapat serta pengaduan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak dan adil;
- f. Hak atas pembinaan dan edukasi sebagai konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan secara benar, 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 lain sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Implementasi perlindungan konsumen guna menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban pengguna jasa, khususnya yang disediakan oleh penyedia jasa telekomunikasi, sejatinya dapat terealisasi secara optimal apabila setiap pihak memahami serta melaksanakan peran dan tanggung jawabnya secara proporsional. Namun dalam realitasnya, pelaksanaan perlindungan konsumen tidak sepenuhnya berjalan efektif dan ideal sebagaimana dimaksud dalam amanat UUPK. Terdapat sejumlah faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa telekomunikasi. Salah satu faktor utama yang ditemukan dalam penelitian lapangan adalah rendahnya tingkat pengetahuan konsumen mengenai keberadaan dan substansi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Banyak konsumen pengguna SIM card yang belum memahami hak dan kewajiban mereka sebagai subjek hukum perlindungan konsumen. Ketidaktahuan ini berpotensi merugikan konsumen itu

sendiri, terutama dalam hal menuntut pemenuhan hak-hak mereka, yakni sebagai berikut:

- (1) Ketidak Tahuan Konsumen Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- (2) Kurangnya Sosialisasi Pelaku Usaha Mengenai Bentuk-Bentuk Layanan Konsumen
- (3) Tidak Jelasnya Informasi Yang Diberikan Pelaku Usaha Kepada Konsumen
- (4) Adanya Oknum Pelaku usaha Counter Yang Masih Melakukan Registrasi Menggunakan Data Ilegal

Kedua, Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Telekomunikasi Apabila Terjadi Penyalahgunaan Data Pribadi Pelanggan. Dalam sistem hukum perlindungan data pribadi, penyedia jasa telekomunikasi memikul tanggung jawab hukum atas setiap bentuk pengelolaan data pribadi pelanggan yang dilakukan tanpa dasar yang sah, tanpa persetujuan yang sah, atau yang menyebabkan kerugian terhadap subjek data. Tanggung jawab hukum tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dapat meluas ke ranah perdata dan pidana, tergantung pada intensitas pelanggaran serta akibat yang ditimbulkan.

Penyelenggara jasa telekomunikasi dalam posisinya sebagai *data controller* dan *data processor* sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keabsahan pengolahan data pribadi yang diperoleh dari pengguna layanan. Apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi yang mengakibatkan kerugian, maka penyedia layanan bertanggung jawab penuh atas akibat hukum dari tindakan tersebut, kecuali dapat dibuktikan bahwa pelanggaran tersebut bukan merupakan akibat dari kelalaiannya¹⁴

Secara normatif, bentuk tanggung jawab hukum penyedia jasa telekomunikasi dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu:

- a) Tanggung Jawab Perdata, yang mencakup kewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada pelanggan sebagai akibat dari kelalaian atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa. Hal ini merujuk pada ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata tentang *onrechtmatige daad*, di mana setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain mewajibkan pelaku untuk memberikan kompensasi. Dalam konteks data pribadi, kerugian tidak

¹⁴ Mia Puspita Sari, Damrah Mamang, and Moh Zakky, "Penegakkan Hukum Terhadap Tindak Pidana Pencurian Data Pribadi Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik)," *Jurnal Hukum Jurisdictie* 3, no. 2 (2021): 1–12, <https://doi.org/10.34005/jhj.v3i2.44>.

selalu bersifat materiel, tetapi dapat berupa kerugian immateriel seperti gangguan privasi atau rusaknya reputasi ¹⁵

- b) Tanggung Jawab Pidana, apabila penyalahgunaan data pribadi dilakukan secara sengaja dan menimbulkan akibat hukum yang signifikan. Dalam Pasal 67–70 UU PDP, ditentukan adanya sanksi pidana berupa pidana penjara maupun denda terhadap perorangan maupun korporasi yang menyalahgunakan data pribadi dengan motif yang bertentangan dengan hukum, termasuk pengumpulan data tanpa dasar yang sah atau tanpa persetujuan pemilik data ¹⁶
- c) Tanggung Jawab Administratif, yaitu kewajiban penyelenggara untuk tunduk pada peraturan sektor terkait dan sanksi administratif dari otoritas pengawas apabila terbukti melanggar prinsip-prinsip pemrosesan data pribadi. Sanksi administratif yang dapat dikenakan berupa peringatan tertulis, denda administratif, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan pengolahan data, hingga penghapusan data ¹⁷

Prinsip *accountability* atau pertanggungjawaban merupakan asas penting dalam perlindungan data pribadi. Hal ini mengharuskan penyelenggara jasa untuk tidak hanya bertindak secara legal, tetapi juga bertanggung jawab atas segala bentuk risiko yang muncul dari pengelolaan data. Dalam praktik, bentuk pertanggungjawaban ini mencakup pemberian notifikasi kepada subjek data apabila terjadi kebocoran data, menyediakan mekanisme pengaduan yang adil dan efektif, serta menjamin adanya upaya pemulihan hak secara proporsional ¹⁸

Tanggung jawab hukum penyedia jasa telekomunikasi dalam hal ini memiliki peran sentral dalam membangun kepercayaan publik. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban hukum atas perlindungan data pribadi tidak hanya menimbulkan konsekuensi hukum, tetapi juga menggerus legitimasi penyelenggara jasa dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penegakan hukum yang tegas dan sistem pengawasan independen yang menjamin bahwa setiap bentuk penyalahgunaan data ditindaklanjuti secara proporsional dan adil sesuai dengan prinsip negara hukum.

C. Kesimpulan

¹⁵ Dewa Putu Diamanta and Made Aditya Pramana Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Nomor Telepon Seluler Daur Ulang Di Indonesia,” *Kertha Desa* 11, no. 9 (2023): 3287.

¹⁶ Sinta Dewi Rosadi and Garry Gumelar Pratama, “Urgensi Perlindungan data Privasi dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia,” *Veritas et Justitia* 4, no. 1 (2018): 88–110, <https://doi.org/10.25123/vej.2916>.

¹⁷ Arifa Kurniawan and Andika Saputra, “Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif: Studi Pada UKM Di Bandar Lampung.”

¹⁸ Ummah, *Buku Ajar Perlindungan Hukum*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penyalahgunaan data pribadi oleh penyedia jasa telekomunikasi, khususnya dalam praktik daur ulang nomor kartu SIM dan registrasi tanpa izin, merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak privasi konsumen yang dijamin dalam berbagai instrumen hukum nasional, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Penyedia jasa telekomunikasi, termasuk pelaku usaha gerai ponsel, terbukti melakukan pelanggaran berupa registrasi ilegal dengan menggunakan data pribadi tanpa persetujuan pemilik yang sah. Penyalahgunaan tersebut tidak hanya bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, tetapi juga telah menimbulkan kerugian nyata baik secara material maupun imaterial bagi konsumen. Dalam hal ini, penyedia jasa telekomunikasi seharusnya bertanggung jawab secara hukum baik secara administratif, perdata, maupun pidana, sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Akan tetapi, dalam praktiknya, mekanisme pengaduan dan pemberian ganti rugi terhadap konsumen belum dilaksanakan secara optimal, sehingga mengindikasikan lemahnya implementasi norma perlindungan konsumen dan perlindungan data pribadi dalam sektor telekomunikasi

Referensi

- Alhafiz, Habib, Siti Patimah, Marina Juwita, and Dini Marissa. "Perlindungan Konsumen Atas Produk Berbasis AI : Tantangan Hukum Di Era Digital," 2025, 696–708.
- Angriani, Parida. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Transaksi E-Commerce: Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif." *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum* 19, no. 2 (2021): 149–65. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>.
- Ardiansyah, M.A. "Peran Pemerintah Dalam Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Provider Akibat Penggunaan Ulang Nomor Telepon," 2024.
- Arifa Kurniawan, and Andika Saputra. "Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif: Studi Pada UKM Di Bandar Lampung." *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 3 (2024): 112–18. <https://doi.org/10.54259/manabis.v3i3.3690>.
- Budiman, Ahmad. "Perlindungan Data Pribadi Dalam Kebijakan Registrasi Kartu Prabayar." *Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis* 6 (2018): 25–30. <https://berkas.dpr.go.id/perpustakaan/sipinter/files/sipinter--039-20200707130131.pdf>.
- Dewi Rosadi, Sinta, and Garry Gumelar Pratama. "Urgensi Perlindungan data Privasi dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia." *Veritas et Justitia* 4, no. 1 (2018): 88–110. <https://doi.org/10.25123/vej.2916>.
- Diamanta, Dewa Putu, and Made Aditya Pramana Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Nomor Telepon Seluler Daur Ulang Di Indonesia." *Kertha Desa* 11, no. 9 (2023): 3287.
- Djafar, W dan Santoso, M.J. "Perlindungan Data Pribadi Konsep, Instrumen, Dan Prinsipnya." *Lembaga Studi Dan Advokasi Masyarakat (ELSAM)*, 2019, 2. <https://referensi.elsam.or.id/wp-content/uploads/2015/01/Perkembangan-Pemikiran-HAM.pdf>.
- Fienso Suharsono. "18. Kamus Hukum by Fiensho Suharsomno (z-Lib.Org)_2.Pdf," 2010.

- Gozali Saydam. *Teknologi Telekomunikasi (Perkembangan Dan Aplikasi)*. Jakarta: Alfabeta, 2005. https://lib-ft.unpak.ac.id/index.php?p=show_detail&id=188.
- Jeremia Abner, Winfritz, and Christian Andersen. "The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law." *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation* 3, no. 1 (2022): 9–16. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1317>.
- Lee, Kevin, and Arvind Narayanan. "Security and Privacy Risks of Number Recycling at Mobile Carriers in the United States." *ECrime Researchers Summit, ECrime 2021-Decem*, no. October 2020 (2021). <https://doi.org/10.1109/eCrime54498.2021.9738792>.
- Makfirah, Raudatul, Faisal Akbar Nasution, Abd Harris Nasution, and Afnila Afnila. "Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Konstitusional Warga Negara Dalam Sistem Informasi Partai Politik (SIPOI)." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 4, no. 5 (2024): 1655–65. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i5.2392>.
- Natamiharja, Rudi, and Stefany Mindoria. "Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Di Indonesia (Studi Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pt . Telekomunikasi Selular) (Study of the Implementation of Telecommunications Services At Pt . Telekomunikasi Selular)," 2019, 20. <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/20585%0A>.
- Nur, Dr.Solikin. *Buku Pengantar Penelitian Hukum*, 2021.
- Rachmawati, Arinta, Rinitami Njatrijani, and Suradi. "Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar XL Axiata Terhadap Kebijakan Menkominfo Terkait Registrasi Ulang Nomer Handphone Di Semarang." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 1 (2019): 142–58. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>.
- SA Triyono, MS Borman, DD Sidarta, N Handayati. "TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN GARANSI PRODUK ELEKTRONIK DALAM UNDANG-UNDANG." *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum* 4, no. 1 (January 1, 2024): 3.
- Sari, Mia Puspita, Damrah Mamang, and Moh Zakky. "Penegakkan Hukum Terhadap Tindak Pidana Pencurian Data Pribadi Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik)." *Jurnal Hukum Jurisdictie* 3, no. 2 (2021): 1–12. <https://doi.org/10.34005/jhj.v3i2.44>.
- Sautunnida, Lia. "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris Dan Malaysia." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 20, no. 2 (2018): 369–84. <https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.11159>.
- Subekti, SB and Nugraheni SL, Veronika. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Rumah Tapak Dalam Kontrak Jual Beli Berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli*. Edited by Tika Lestari. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020. http://repository.unitomo.ac.id/2843/1/BUKU_PERLINDUNGAN_HUKUM_BAGI_KONSUMEN.pdf.
- Syafrida, Syafrida, and M T Marbun. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Pasal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *NATIONAL JOURNAL of LAW* 3, no. 2 (2020): 261–73. <https://doi.org/10.47313/njl.v3i2.916>.
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. *Buku Ajar Perlindungan Hukum. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11, 2019. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Utomo, Yusa Shabri dan, dan Wahyu Prawesthi, and Bachrul Amiq. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengungsi Di Indonesia." *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-*

- ISSN: 2776-1916) 5, no. 04 (2025): 80–99. <https://doi.org/10.69957/cr.v5i04.1993>.
- Wahjuni, Edi, Nuzulia Kumala Sari, and Sheilla Octaviani. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kosmetik Bersteroid.” *Jurnal Rechtsens* 11, no. 1 (2022): 67–82. <https://doi.org/10.56013/rechtsens.v11i1.1268>.
- Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman. “Perkembangan Ekonomi Indonesia.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 3, no. 1 (2018): 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Wiranata, G. A dan Uruk, Yoyok dan Subekti, dan D.S, Dudik. “PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA TERHADAP PELAKU TINDAK PIDANA PHISHING.” *Maret*. Vol. 4, 2024. <https://aksiologi.org/index.php/courtreview/article/view/1503/1008>.
- Wulandari, Diah Ayu. “Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab,” 2019, 18–21.