

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL
DALAM PELANGGARAN DATA PRIBADI MELALUI *SHORT MESSAGE
SERVICE* (SUATU PENELITIAN DI PT TELKOMSEL CABANG BANDA
ACEH)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



OLEH :

NAMA : ALVIN WARDHANA
NPM : 2001110051
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2024**

Telah Disetujui

**Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh**

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL
DALAM PELANGGARAN DATA PRIBADI MELALUI *SHORT MESSAGE
SERVICE* (Suatu Penelitian Di PT Telkomsel Cabang Banda Aceh)**

Banda Aceh, 03 Januari 2024

Pembimbing,



Trio Yusandy, S.H.,M.Kn

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL
DALAM PELANGGARAN DATA PRIBADI MELALUI *SHORT MESSAGE*
SERVICE (Suatu Penelitian Di PT Telkomsel Cabang Banda Aceh)**

Oleh

Nama Mahasiwa : Alvin Wardhana
No. Mahasiswa : 2001110051
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 1 Februari 2024
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H

(.....)

2. Sekretaris : Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes

(.....)

3. Pembimbing : Trio Yusandy, S.H., M.Kn

(.....)

4. Penguji II : Dr. H. Fadhlullah, S.H., M.S

(.....)

5. Penguji III : H. Muhammad Heikal Daudy, S.H., M.H (.....)

(.....)

Banda Aceh, 08 Februari 2024
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H

ABSTRAK

ALVIN WARDHANA,
2024

**Perlindungan Hukum Pengguna Provider
Telkomsel Dalam Pelanggaran Data Pribadi
Melalui *Short Message Service* (Suatu Penelitian
Di PT Telkomsel Cabang Banda Aceh)**

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah
Aceh

(v, 53) pp., tabl., bibl., app.

Trio Yusandy, S.H.,M.Kn

Pasal 38 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menyatakan pengendali Data Pribadi wajib melindungi Data Pribadi dari pemrosesan yang tidak sah. Namun dalam kenyataannya data pribadi pengguna provider Telkomsel belum sepenuhnya terlindungi dari pemrosesan yang tidak sah yang mengakibatkan pengguna provider banyak menerima SMS Spam.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi pengguna provider Telkosmel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* untuk menjelaskan penyebab belum terlindunginya pengguna provider dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* dan untuk menjelaskan upaya yang ditempuh pengguna provider dalam menyelesaikan sengketa pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis emperis. Data yang diperoleh menggunakan studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan melakukan serangkaian kegiatan wawancara dan observasi serta mengutip buku-buku dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* belum terlaksanakan dengan sempurna sesuai dengan undang-undang. Ada beberapa faktor penyebab pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* belum terlindungi yaitu faktor internal yang disebabkan oleh penyedia provider serta pengguna provider dan faktor eksternal yang diakibatkan dari pihak ketiga (Pelaku SMS Spam) yang tidak bertanggung jawab. Terdapat beberapa bentuk penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pengguna provider dalam pelanggaran data data pribadi melalui *Short Message Service* yaitu melalui jalur litigasi dan dapat melalui jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Disarankan kepada pelaku usaha penyedia provider lebih mematuhi dan mengikuti segala ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dan disarakannya sosialisasi agar pengguna provider terlindungi dari pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*. Disarankan kepada pengguna provider untuk penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar penyelesaian sengketanya lebih sederhana, cepat dan biaya ringan.

KATA PENGANTAR



Salam sejahtera bagi kita semua. Puji serta syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL DALAM PELANGGARAN DATA PRIBADI MELALUI SHORT MESSAGE SERVICE (SUATU PENELITIAN DI PT TELKOMSEL CABANG BANDA ACEH)** dapat diselesaikan. Serta tidak lupa pula Sholawat dan Salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang benar bagi umat manusia, serta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang banya pada dunia ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi suatu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Terima kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, serta tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan, doa dan nasihat dan yang selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu dengan tulus diucapkan terima kasih dan hormat kepada:

1. Bapak Trio Yusandy, S.H.,M.Kn., selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus dan ikhlas telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya memberikan

pengarahan, masukan-masukan serta kritik yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, dan Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan, serta dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dosen Dr. H. Fadhlullah, S.H.,M.S. selaku Dosen Wali saya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis selama perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan layanan administrasi akademik dan non akademik kepada penulis selama perkuliahan,
5. Teristimewa dengan setulus hati kepada Keluarga saya tercinta, ayahanda almarhum Fauzi, ibunda Elviwirda, dan adik Miftahul Ihsan yang terus menerus memberikan dorongan dan semangat serta do'a kepada penulis agar dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Muhammadiyah Aceh.
6. Para Responden dan Informan yang telah bersedia memberikan bantuan berupa data dan informasi guna penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulisan skripsi ini sudah diupayakan semaksimal mungkin, namun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang

bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan perkembangan hukum perdata pada khususnya.

Akhirnya penulis berdoa serta berserah diri kepada Allah SWT agar senantiasa dilindungi dan dilimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin Yarabbal A'lam.*

Banda Aceh, 1 Februari 2024

Penulis,

Alvin Wardhana

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan.....	9
C. Metode Penelitian	10
D. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN UMUM PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL	
A. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen.....	16
B. Hak dan Kewajiban Konsumen	20
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
D. <i>Short Message Service</i> (SMS) Dan SMS Spam.....	27
E. Pengaturan Perlindungan Terhadap Informasi dan Data Pribadi Pengguna Provider Telkomsel	28
BAB III PERLINDUNGAN PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Provider Telkomsel Dalam Pelanggaran Data Pribadi Melalui <i>Short Message Service</i>	33
B. Penyebab Pengguna Provider Telkomsel Dalam Pelanggaran Data Pribadi Melalui <i>Short Mesage Service</i> Belum Terlindungi.....	39
C. Upaya Ditempuh Pengguna Provider Dalam Menyelesaikan Sengketa Pelanggaran Data Pribadi Melalui <i>Short Message</i> <i>Service</i>	43
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era global saat sekarang ini tidak dapat dihindari, sebab itu banyak orang yang mengatakan bahwa abad 21 merupakan abad yang ditandai oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (yang mana diyakini oleh banyak pakar, mempunyai kemampuan merubah cara manusia bekerja, berinteraksi, beragama, dan berbudaya).¹

Pesatnya perkembangan teknologi di era digital memberikan banyak perubahan yang sangat besar dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satu teknologi yang menjadi prioritas utama pada saat ini yaitu teknologi komunikasi. Dunia komunikasi telah berubah dengan cepat sebagai akibat perkembangan teknologi komunikasi digital. Dalam kondisi ini, suatu institusi atau seseorang bisa mengirimkan atau menerima pesan dalam berbagai platform.²

Pada dahulunya manusia masih menggunakan alat komunikasi yang disebut “telepon”. Penggunaannya tidak lepas dari kabel untuk menghubungkan antara pengguna telepon. Telepon pertama kali diciptakan oleh Alexander Graham Bell pada tahun 1876. Seiring berkembangnya zaman, banyak bermunculannya inovasi baru, kini telepon yang dulunya berkabel telah bertransformasi menjadi telepon genggam. Telepon genggam atau *Handphone* pertama kali ditemukan pada tahun 1973 oleh Martin Cooper. Dia adalah salah satu karyawan perusahaan Motorola.

¹ Muslimin, *Sistem Komunikasi Indonesia Komunikasi Masyarakat Pedesaan Jawa Timur Melalui Media Tradisional*, UMM Press, Malang, 2015, hlm.3.

² Rahayu, et.al., *Membangun Sistem Komunikasi Indonesia: Terintegrasi, Adaptif, dan Demokratis*, PR2Media, Yogyakarta, 2016, hlm.1.

Di Indonesia, teknologi telepon genggam pertama kali masuk ke Indonesia sekitar era 1985 dan terus berkembang sampai tahun 1992. Pada saat itu telepon genggam yang di gunakan pada masyarakat Indonesia Bernama *Nordic Mobile Telephone* (NMT).

Pada era sekarang telepon genggam yang *simple* semakin canggih sehingga kini disebut dengan sebutan “*smartphone*”. *Smartphone* menjadi hal yang sangat diminati dikalangan masyarakat dunia dan tentunya pada masyarakat Indonesia.

Terdapat 5 perbedaan antara telepon genggam dengan *Smartphone* yaitu:³

- 1) Sistem Operasi, secara umum *smartphone* memiliki sistem operasi yang memungkinkannya menjalankan berbagai aplikasi. iPhone Apple memiliki sistem operasi iOS, BlackBerry menggunakan OS BlackBerry. Selain itu, dikenal pula sistem operasi lain seperti Google Android OS, WebOS HP, dan Microsoft Windows Phone.
- 2) *Apps*, sementara hampir semua ponsel memiliki beberapa jenis perangkat lunak, *smartphone* memiliki kemampuan yang lebih baik lagi. *Smartphone* memungkinkan Anda membuat dan mengedit dokumen Microsoft Office atau setidaknya melihat *file*. *Smartphone* juga memiliki kemampuan *men-download* berbagai aplikasi seperti *software* keuangan, personal assistant, dan banyak lagi. *Smartphone* mungkin juga dilengkapi dengan GPS dan kemampuan *editing* foto serta memutar musik.

³ Online Popular Knowledge, “*Apa itu Smartphone? 5 Perbedaan Smartphone dengan Ponsel*”, Amazing.co, <https://www.amazing.co/23760/apa-itu-smartphone-5-perbedaan-smartphone-dengan-ponsel/>, diakses 27 Februari 2023.

- 3) *Web Access*, *smartphone* dapat mengakses internet pada kecepatan yang lebih tinggi, berkat pertumbuhan 4G dan jaringan data 3G, serta penambahan dukungan Wi-Fi untuk banyak *handset*.
- 4) *Keyboard QWERTY*, *smartphone* umumnya sudah dilengkapi dengan *keyboard QWERTY*. *Keyboard QWERTY* bisa berbentuk fisik maupun virtual (diketik melalui layar sentuh).
- 5) *Messaging*, semua ponsel dapat mengirim dan menerima pesan teks, tapi apa yang membuat *smartphone* lebih unggul adalah kemampuannya menangani *e-mail*. Sebuah *smartphone* dapat disinkronisasi dengan akun *e-mail* sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja.

Jika pada telepon menggunakan kabel lain halnya dengan *smartphone* hanya menggunakan *Subscriber Identity Module* atau biasa disingkat dengan sebutan *sim card* agar dapat tetap terhubung dengan jaringan komunikasi antar pengguna *smartphone* lainnya untuk berkomunikasi. Ada berbagai macam nama perusahaan penyedia layanan *sim card* atau biasanya disebut provider yang menawarkan jasa telekomunikasi untuk terhubung ke jaringan agar dapat berkomunikasi antar pengguna *smartphone*. Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan provider seperti Telkomsel, Indosat, XL Axiata, Three, dan masih banyak lainnya. Tetapi dalam penelitian ini, penulis lebih berfokus kepada penyedia provider Telkomsel.

Smartphone adalah salah satu dari banyanya produk yang lahir dari kemajuan teknologi. Berbagai macam fitur kini yang tersedia pada *smartphone* yang menggunakan pulsa dan hingga menggunakan jaringan data

internet. Akan tetapi ada satu layanan yang tidak pernah mati hingga sampai saat ini masih digunakan pada *smartphone* yaitu layanan *Short Message Service* atau biasa disebut dengan SMS.

Short Message Service (SMS) adalah kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan dalam bentuk teks dari dan kepada ponsel. Teks tersebut bisa terdiri dari huruf, angka atau kombinasi alphanumeric.⁴ SMS pertama kali dikenalkan di Eropa sekitar tahun 1992, yang pertama kali terintegrasi dalam GSM (*Global System for Mobile, Communications*) yang kemudian berkembang dalam CDMA dan TDMA.⁵ Salah satu kelebihan dari SMS adalah biaya yang murah. Selain itu SMS merupakan metode store dan forward sehingga keuntungan yang didapat adalah pada saat telepon seluler penerima tidak dapat dijangkau, dalam arti tidak aktif atau diluar service area, penerima tetap dapat menerima SMS-nya apabila telepon selular tersebut sudah aktif kembali.⁶

Dengan adanya *smartphone* dan *sim card* ini menguntungkan berbagai kalangan pihak. Terdapat banyak hal positifnya yang memudahkan masyarakat untuk melakukan komunikasi. Seluruh provider selalu berusaha bersaing meningkatkan layanan untuk kenyamanan konsumen. Oleh karena itu sangatlah penting bagi pelaku usaha provider memberikan kenyamanan dan keamanan kepada konsumennya.

Akan tetapi, apabila dilihat dari sisi yang berbeda, terdapat pula hal negatifnya yang mungkin kurang disadari oleh para konsumen, seperti adanya tindakan kejahatan dalam teknologi informasi dan komunikasi seperti *Short Message Service* (SMS) Spam, penipuan melalui SMS, iklan fiktif melalui

⁴ Mira Afrina, Ali Ibrahim, *Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer Unsri*, Jurnal Sistem Informasi, Volume. 7, Nomor. 2, 2015, hlm.854.

⁵ Sunardi Hari Murti, Hersatoto Listiyono, *Aplikasi SMS Gateway*, Jurnal Teknologi Informasi Dinamik, Volume 14, Nomor 1, 2009, hlm.30-34.

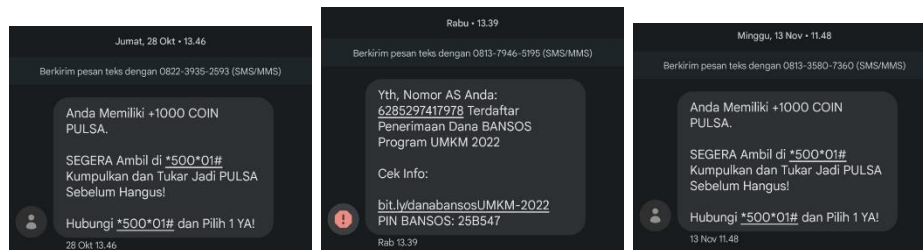
⁶ Hanum R Helmi, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Operator Seluler Atas Adanya Short Message Service (SMS) Spam*, Jurnal Yuridika, Volume 26, Nomor 3, 2011, hlm.248

SMS, atau sering juga konsumen mendapat SMS berupa ucapan mendapatkan berupa hadiah dari berbagai nomor yang tidak dikenal.

No	Tahun	Jumlah SMS Spam/Tahun
1.	2020	216
2.	2021	72

Sumber: Truecaller *Insights Report*.

Dari tabel dapat dilihat konsumen provider menerima rata-rata 216 pesan spam selama setahun pada 2020 atau setiap bulannya konsumen menerima 18 pesan spam dan rata-rata 72 pesan spam pada 2021 dengan pesan spam perbulannya sebanyak 6.



Sumber: Pengguna Provider Telkomsel.

Dapat dilihat seperti pada gambar, ini salah satu bukti adanya SMS Spam yang diimingi hadiah berupa pulsa ke seorang pengguna provider Telkomsel. Terlihat dari nomor yang memberikan SMS ini tidak diketahui dari siapa pengirimnya.

SMS Spam banyak terjadi kepada konsumen provider telepon seluler. SMS Spam dapat dilakukan oleh pelaku usaha maupun pengguna provider telepon seluler.⁷

SMS Spam ini salah satunya berupa penyedotan pulsa yang dilakukan oleh pelaku usaha (dalam hal ini operator jaringan telekomunikasi) dengan cara memberikan informasi kepada pelanggannya, dan tanpa disadari pulsa akan terpotong melalui SMS yang berasal dari layanan SMS operator jaringan tersebut tanpa dapat dikendalikan jumlahnya oleh konsumen yang menjadi korban.⁸

Mengenai SMS Spam, tidak ada ketentuan hukum di Indonesia yang mengatur secara khusus tentang keberlakuan SMS Spam. SMS Spam ini dapat dikaitkan dengan beberapa ketentuan-ketentuan yang relevan yang dapat dipergunakan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap adanya SMS Spam. Adapun ketentuan-ketentuan perundangan-undangan yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum konsumen atas adanya SMS Spam adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 1 Tahun 2009 mengenai SMS premium dan SMS *broadcast*.⁹

Dalam Pasal 28G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman

⁷ Novanema Duha, et.al., *Penipuan Short Message Service (Sms) Terhadap Konsumen Provider Telepon Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Ekonomi, Volume 2, Nomor 1, 2013, hlm.2.

⁸ *Loc.Cit.*

⁹ Hanum R Helmi, *Op.Cit.*, hlm.251.

ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi. Dan setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.

Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.¹⁰

Untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya tersebut nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.¹¹

Telkomsel selaku Penyelenggara Sistem Elektronik melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dalam Pasal 15 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang menyatakan, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana

¹⁰ *Ibid*, hlm.3

¹¹ Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm.30.

mestinya, Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.

Dilihat dari kasus terkait penyalahgunaan data pribadi milik pelanggan, maupun kebocoran data yang dialami oleh konsumen/pengguna provider, pihak Telkomsel selaku penyedia provider telah melanggar kewajiban pelaku usaha provider yang disebutkan dalam Pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, yaitu: (1) menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisis; (2) melindungi data pribadi beserta dokumen yang memuat data pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan, dan (3) bertanggung jawab atas data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik penguasaan secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan.

Telkomsel juga telah melanggar kewajibannya sebagai pengendali data pribadi, sesuai dengan yang ada dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yaitu Pengendali Data Pribadi wajib melindungi Data Pribadi dari pemrosesan yang tidak sah.

Berdasarkan uraian permasalahan, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum merupakan hal yang penting bagi pengguna jasa telekomunikasi seluler, mengingat semakin meningkatnya pengguna operator seluler dari tahun ke tahun. Diperlukan adanya keseimbangan antara konsumen dan produsen. Pada hakikat keseimbangan yang dimaksud disini

yaitu keadilan bagi setiap pihak, karena seringkali konsumen berada diposisi yang lemah. Konsumen menjadi objek dari kegiatan bisnis para pelaku usaha agar bisa memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya.

Dari permasalahan yang telah dibahas. Maka penulis tertarik mengambil judul: **“Perlindungan Hukum Pengguna Provider Telkomsel Dalam Pelanggaran Data Pribadi Melalui *Short Message Service* (Suatu Penelitian Di Pt Telkomsel Cabang Banda Aceh)”**.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*?
2. Apa saja faktor penyebab pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Mesage Service* belum terlindungi?
3. Apa saja upaya yang dapat ditempuh pengguna provider untuk menyelesaikan sengketa pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*?

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian skripsi ini dalam bidang hukum perdata, yaitu terkait perlindungan pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui SMS Spam.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*.
2. Untuk mengetahui faktor penyebab pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* belum terlindungi.
3. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh pengguna provider untuk menyelesaikan sengketa pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*.

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan bagian dari proses pengembangan ilmu pengetahuan dan peradaban masyarakat. Ilmu pengetahuan pada hakikatnya dipelajari serta dikembangkan untuk kemanfaatan bagi masyarakat agar terciptanya sebuah tatanan hidup yang dinamis dan harmonis.

Untuk mendapatkan informasi serta penjelasan mengenai segala sesuat diperlukannya metode penelitian, hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode penelitian yang baik dan benar akan memperoleh

validitas data serta dapat mempermudah dalam melakukan analisis masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris.

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. *Short Message Service* (SMS) adalah kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan dalam bentuk teks dari dan kepada ponsel. Teks tersebut bisa terdiri dari huruf, angka atau kombinasi alfanumerik.¹²
- b. SMS Spam adalah pesan singkat yang dikirimkan ke pengguna telepon selular yang berisi pesan iklan-iklan, maupun modus penipuan.
- c. Provider adalah perusahaan atau pelaku usaha telepon yang menyediakan layanan untuk pengguna telepon seluler. Operator memberikan kartu SIM ke pelanggan yang memasukkan ke ponsel untuk mendapatkan akses ke layanan seluler, internet, komunikasi, dll.
- d. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹³ Terdapat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

¹² Mira Afrina, Ali Ibrahim, *Op.Cit*, hlm.845.

¹³ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Komodo Books, Depok, 2016, hlm.17.

- e. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- f. Pengguna jasa adalah setiap orang yang menggunakan layanan sambungan telekomunikasi atau nomor telepon dari jaringan selular.
- g. Data pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau nonelektronik.

3. Lokasi Dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada wilayah hukum Kota Banda Aceh.

b. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini dari para pelaku usaha penyedia jasa layanan komunikasi atau provider (Telkomsel) dan institusi yang berwenang di wilayah Kota Banda Aceh.

4. Teknik Penentuan Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *metode purposive sampling* yang

dimana keseluruhan populasi dipilih beberapa responden dan informan yang dianggap mengetahui masalah yang diteliti dan dapat mewakili keseluruhan populasi yang ada. Adapun responden dan informan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Responden

- 1) Telkomsel (Penyedia Provider)
- 2) Pengguna Provider Telkomsel (5 orang)

b. Informan

- 1) Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh
- 2) Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh
- 3) Akademisi (Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh) 1 orang

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*).

a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara mempelajari pengertian hukum keperdataan, peraturan perundang-undangan, literatur-literatur baik referensi umum seperti buku-buku, jurnal dan lainnya.

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Untuk mendapatkan data primer penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui penelitian langsung ke lapangan. Penulis melakukan penelitian langsung pada pelaku usaha penyedia layanan provider telepon seluler, lalu melakukan penelitian dan pengumpulan data-data serta informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

6. Teknik Menganalisa Data

Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dari hasil studi dokumen selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan juga menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.¹⁴

D. Sistematika Pembahasan

Untuk membahas rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian dalam penulisan skripsi ini akan disusun dalam empat bab, Yaitu :

Bab pertama Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

¹⁴ Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm.22.

Bab kedua Tinjauan Umum Konsumen Dan Penggunaan Provider Telkomsel. Bab ini berisikan Pengertian Konsumen Dan Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, *Short Message Service* (SMS) Dan SMS Spam, Pengaturan Perlindungan Terhadap Informasi dan Data Pribadi Konsumen Provider Telkomsel.

Bab ketiga Perlindungan hukum terhadap pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*, Penyebab pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* belum terlindungi, Upaya yang dapat ditempuh konsumen untuk menyelesaikan sengketa pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*.

Bab keempat Penutup merupakan bab yang terakhir berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM KONSUMEN DAN PENGGUNAAN PROVIDER TELKOMSEL

A. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pada umumnya konsumen dapat diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku pengusaha, seperti setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan perlindungan berasal dari kata lindung yang mempunyai arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.¹⁷ Perlindungan konsumen merupakan salah satu perangkat hukum yang dikeluarkan untuk melindungi, menjaga, dan terpenuhinya hak seorang nasabah.

¹⁵ Tomy Sony Tambunan, Wilson R.G. Tambunan, *Hukum Bisnis*, Kencana, Jakarta, 2019, hlm. 247.

¹⁶ Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

¹⁷ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 4, Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012. hlm.354.

Pengertian Perlindungan Konsumen juga dijelaskan pada Pasal 1 angka (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati,
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan Konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam. Karena Islam melihat, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan public secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT. Maka perlindungan terhadap konsumen Muslim berdasarkan syariat Islam Merupakan kewajiban negara.¹⁸

Adapun upaya yang dimaksud dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan-tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹⁹

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.

¹⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm.24.

¹⁹ Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.7.

- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Terdapat beberapa asas dalam hal perlindungan konsumen merupakan landasan untuk tertib hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas yang terdapat di atas apabila diperhatikan inti dari penjelasannya, dapat dibagi terdiri dari 3 asas yaitu:

- 1) Asas kemanfaatan yang melingkupi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 2) Asas keadilan yang melingkupi asas keseimbangan;
- 3) Asas kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

Merujuk pada Pasal 5 UUPK juga mengatur kewajiban konsumen sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK, Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Persoalan hak dan kewajiban pelaku usaha telah terdapat dalam UUPK, hal ini dibuat agar terjadinya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, adapun hak pelaku usaha menurut Pasal 6 UUPK sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terdapat pula kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 UUPK yaitu:

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

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberikan 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 diperdagangkan
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 8 ayat 2 dan 3 menyatakan pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Adapun kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi pengendali data pribadi dan prosesor data pribadi menurut Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki dasar pemrosesan data pribadi;
- 2) Menyampaikan informasi terkait pemrosesan data untuk mendapatkan persetujuan;

- 3) Mendapatkan persetujuan untuk memproses data secara tertulis atau terekam;
- 4) Memuat klausul permintaan pemrosesan data pribadi dengan persetujuan yang sah dalam perjanjian;
- 5) Menunjukkan bukti persetujuan dalam melakukan pemrosesan data pribadi;
- 6) Menyelenggarakan pemrosesan data pribadi anak secara khusus dengan persetujuan wali/orang tuanya;
- 7) Menyelenggarakan pemrosesan penyandang disabilitas secara khusus dengan persetujuan dari penyandang disabilitas atau walinya;
- 8) Melakukan pemrosesan data pribadi secara terbatas, spesifik, sah secara hukum, dan transparan;
- 9) Melakukan pemrosesan data sesuai dengan tujuannya;
- 10) Memastikan akurasi, kelengkapan, dan konsistensi data pribadi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- 11) Memperbarui dan/atau memperbaiki kesalahan atau ketidakakuratan data pribadi paling lambat 3 x 24 jam setelah menerima permintaan pembaruan dan/atau perbaikan data;
- 12) Melakukan perekaman terhadap seluruh kegiatan pemrosesan data pribadi;
- 13) Memberikan akses kepada pemilik data sesuai dengan jangka waktu penyimpanan data pribadi;

- 14) Menolak untuk memberikan akses perubahan jika dinilai dapat membahayakan, berdampak pada data pribadi orang lain, serta bertentangan dengan pertahanan dan keamanan nasional;
- 15) Melakukan penilaian dampak perlindungan data pribadi atas data yang memiliki potensi risiko tinggi;
- 16) Melindungi dan memastikan keamanan data yang diprosesnya;
- 17) Menjaga kerahasiaan data pribadi dalam melakukan pemrosesan data pribadi;
- 18) Melakukan pengawasan terhadap setiap pihak yang terlibat dalam pemrosesan data pribadi;
- 19) Melindungi data pribadi dari pemrosesan tidak sah;
- 20) Mencegah data pribadi diakses secara tidak sah;
- 21) Menghentikan pemrosesan data pribadi jika Subjek Data Pribadi menarik kembali pemrosesan data pribadinya;
- 22) Melakukan penundaan dan pembatasan, baik sebagian atau seluruhnya, jika Subjek Data Pribadi memintanya;
- 23) Mengakhiri pemrosesan data pribadi jika telah mencapai masa retensi, tujuannya telah tercapai, atau terdapat permintaan dari Subjek Data Pribadi;
- 24) Menghapus data pribadi saat data tidak lagi diperlukan, adanya penarikan izin persetujuan pemrosesan, adanya permintaan untuk penghapusan, dan apabila data didapat dengan cara melawan hukum;

- 25) Memusnahkan data saat masa retensi telah habis, adanya permintaan, data tidak berkaitan dengan penyelesaian proses hukum, serta apabila data didapat dengan cara melawan hukum;
- 26) Memberitahukan penghapusan dan/atau pemusnahan data kepada Subjek Data Pribadi;
- 27) Menyampaikan pemberitahuan secara tertulis jika terjadi kegagalan perlindungan data pribadi;
- 28) Bertanggung jawab atas pemrosesan data pribadi dan menunjukkan pertanggungjawabannya dalam pemenuhan kewajiban;
- 29) Memberitahukan Subjek Data Pribadi jika terjadi penggabungan, pemisahan, pengambilalihan, peleburan, dan pembubaran pada badan hukum pengendali data pribadi;
- 30) Melaksanakan perintah lembaga dalam rangka penyelenggaraan perlindungan data pribadi sesuai dengan ketentuan UU PDP.

D. *Short Message Service (SMS) Dan SMS Spam*

Short Message Service (SMS) adalah kemampuan untuk mengirim dan menerima pesan dalam bentuk teks dari dan kepada ponsel. Teks tersebut bisa terdiri dari huruf, angka atau kombinasi alphanumeric.²⁰

“Komunikasi teks” adalah istilah yang telah ada sejak tahun 1970-an. Ini menggambarkan secara luas semua bentuk komunikasi teks (*Telex, Teletex, fax, dll.*). Operator jaringan seluler di negara-negara seperti Inggris

²⁰ Mira Afrina, Ali Ibrahim, *Op.Cit*, hlm.854.

dan Finlandia menggunakan “text” sebagai ungkapan lain untuk “pesan singkat”. Di Prancis mereka menggunakan istilah “*texto*” untuk “pesan singkat”. Ini tentu pemasaran yang lebih baik istilah dari “SMS”. Untuk kejelasan, dalam buku ini kami menggunakan istilah “komunikasi teks” dalam pengertian luas. Ketika kami berbicara tentang layanan pesan teks GSM, kami menggunakan “*short message service*” (SMS), dan ketika kita berbicara tentang pesan kita menggunakan “*short message*” (SM).²¹

Dapat disimpulkan bahwa *Short Message Service* atau biasa disebut SMS adalah suatu layanan teknologi yang digunakan untuk melakukan mengirim dan menerima pesan singkat lelu prangkat telepon genggam atau sekarang biasa disebut dengan *smartphone*.

SMS Spam adalah pesan singkat yang dikirimkan kepada pengguna, tetapi tidak diketahui siapa pengirimnya. Biasanya terdapat pula pesan tersebut berisi penawaran sesuatu, atau bahkan tidak sedikitnya berbentuk dari modus penipuan.

Dikatakan Spam karena SMS tersebut isinya tidak dikehendaki oleh konsumen. Contohnya, sebagai pengguna seluler baik menggunakan operator apapun pasti pernah mendapatkan SMS dari operator bahkan sering, isi SMS tersebut terkadang bahkan hampir tidak penting bagi kita, seperti promosi iklan, kuis-kuis, atau yang paling sering setiap kita selesai mengecek pulsa atau setelah menelpon rekan, akan ada kiriman SMS dari operator sekedar menawarkan iklan-iklan atau *ring back tone*.²²

Spam adalah bentuk SMS, tapi mungkin tidak menarik bagi khalayak luas. Spam ini tidak hanya menakutkan, tetapi juga bisa digambarkan sebagai ancaman privasi orang yang menggunakannya. SMS spam itu komersial tanpa izin dari perangkat nirkabel dapat dianggap ilegal. Saat Anda menerima SMS Spam dari penyedia provider biasanya akan menjadi pilihan untuk bergabung atau tidak, tapi kapan SMS Spam dikirim oleh pihak ketiga, tidak

²¹ Friedhelm Hillebrand, et.al., *Short Message Service (SMS): The Creation of Personal Global Text Messaging*, Wiley, United Kingdom, 2010, hlm.xv.

²² Hanum R Helmi, *Op.Cit*, hlm.250.

ada opsi seperti itu berhenti, jadi SMS spam tetap dikirim pengguna jasa operator seluler.

E. Pengaturan Perlindungan Terhadap Informasi dan Data Pribadi Pengguna Provider Telkomsel

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik.

Juga dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.

Perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen provider telepon genggam atau telepon seluler telah tercermin dalam peraturan menteri dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, yaitu: (1) menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisis; (2) melindungi data pribadi beserta dokumen yang memuat data pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan, dan (3) bertanggung jawab atas data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya,

baik penguasaan secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan.

Perlindungan data pribadi secara umum pengertiannya dapat dilihat pada praktik, perlindungan, dan aturan mengikat yang berlaku untuk melindungi informasi pribadi dan juga memastikan bahwa subjek data tetap mengendalikan informasinya. Pemilik data harus dapat memutuskan apakah ingin membagikan informasi atau tidak, siapa saja yang memiliki akses, untuk berapa lama, untuk alasan apa, dan dapat memodifikasi beberapa informasi ini, dan sebagainya.

Adapun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi yaitu Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Pasal 36 “Dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi”. Pasal 38 “Pengendali Data Pribadi wajib melindungi Data Pribadi dari pemrosesan yang tidak sah”. Pasal 1 angka 1 UU PDP, Pengendali Data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan Data Pribadi. Yang dimaksud dengan pengendali data pribadi disini yaitu Telkomsel selaku penyedia provider.

Pengaturan tentang perlindungan informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler, terdapat juga dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Dalam Pasal 40 dinyatakan

bahwa setiap orang dilarang melakukan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.

Informasi dan data pribadi dalam UU ITE juga memberikan batasan informasi dan data pribadi yang bersifat elektronik. Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan bagian dari hak pribadi (*privacy rights*).²³ Adapun hak pribadi mengandung pengertian dalam penjelasan Pasal 26 ayat 1 UU ITE sebagai berikut:

- 1) Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan;
- 2) Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai; dan
- 3) Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Setiap data memiliki nilai, baik berupa nilai pribadi, nilai strategis maupun nilai ekonomis yang dapat diperhitungkan atau diukur dengan uang bagi seseorang atau organisasi. Selain itu, data bersifat sensitif; perubahan, penambahan, atau pengurangan data dapat berdampak besar terhadap integritas data. Semakin besar atau tinggi nilai data, semakin penting perlindungan terhadap data.²⁴

Tujuan utama dari pengaturan perlindungan data pribadi adalah melindungi dan menjamin setiap individu terlepas dari kebangsaan, suku, tempat tinggal/domisili, berkaitan dengan penyimpanan dan pemrosesan data pribadi dan hak dan kebebasan khususnya hak privasi. Meski tujuan utama adalah setiap orang (subjek data), tetapi operasionalisasi perlindungan data

²³ Novanema Duha, et.al, *Op.Cit*, hlm.4.

²⁴ *Loc.Cit*.

pribadi melibatkan entitas lain baik perorangan maupun kelompok/organisasi, dan negara. Untuk itu, tujuan dari pembentukan undangundang perlindungan data adalah bertujuan:²⁵

- 1) Melindungi hak-hak dasar dan kebebasan warga negara, khususnya hak untuk melindungi data pribadi;
- 2) Menjamin kepatuhan pemerintah, pelaku bisnis dan organisasi kemasyarakatan lainnya untuk memberi untuk melindungi data pribadi bagi warga negara;
- 3) Mendorong kepastian hukum dan pertumbuhan industri teknologi, informasi dan komunikasi.

Sehingga perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler sangat perlu untuk dilindungi. Hal ini menyangkut dengan hak dari pribadi konsumen yang menggunakan salah produk dari provider telepon seluler untuk mendapatkan perlindungan sesuai dengan penjelasan Pasal 26 UU ITE. Data pribadi yang salah satunya adalah nomor telepon konsumen/pengguna provider harus dapat dilindungi agar terhindar dari segala tindakan pencurian yang dilakukan oleh para pelaku penipuan serta informasi-informasi yang berkaitan dengan konsumen provider telepon seluler.²⁶

²⁵ Wahyudi Djafar, M. Jodi Santoso, *Perlindungan Data Pribadi: Konsep, Instrumen, Dan Prinsipnya*, ELSAM, Jakarta, 2019, hlm.14.

²⁶ Novanema Duha, et.al, *Op.Cit*, hlm.5.

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNAAN PROVIDER

TELKOMSEL

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Provider Telkomsel Dalam Pelanggaran Data Pribadi Melalui *Short Message Service*

Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik. Untuk itu data pribadi sangat perlu dilindungi baik itu data ataupun konsumennya, sama-sama harus dilindungi.

Konsumen pengguna provider Telkomsel harus terlindungi dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service*. Ada beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi yaitu terdapat pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indoneisa Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikas, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna provider Telkomsel yang dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih kurang atau belum cukup untuk melindungi konsumen pengguna provier Telkomsel. UUPK mengatur hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK dan untuk kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa pengguna provider Telkomsel merasa hak-haknya telah dilanggar. Salah seorang konsumen merasa sangat dirugikan data pribadinya telah salah digunakan, konsumen juga merasa resah dengan adanya SMS Spam.

Konsumen pengguna provider Telkomsel telah terlindungi oleh payung hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, akan teteapi apakah peraturan perundangan-undangan tersebut telah dilaksanakan atau tidak itu yang menjadi permasalahan.³⁰

Selain UUPK adapun peraturan perundangan-undangan untuk melindungi data pribadi konsumen pengguna provaidar Telkomsel.³¹ Adapun peraturan perundang-undang itu, sebagai berikut:

1. Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indoneisa Tahun 1945, yaitu Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah

³⁰ Mainita, Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, *Wawancara*, Tanggal 16 Mei 2023.

³¹ Muhammad Iman Jaya, Kepala Bidang Persandian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh, *Wawancara*, Tanggal 16 Maret 2023.

kekuasannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

2. Pasal 40 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yaitu Setiap orang dilarang melakukan kegiatan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.
3. Pasal 15 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, yaitu Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
4. Pasal 36 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yaitu dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi.
5. Pasal 38 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yaitu pengendali Data Pribadi wajib melindungi Data Pribadi dari pemrosesan yang tidak sah.
6. Pasal 27 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, yaitu menjaga kerahasiaan data pribadi yang diperoleh, dikumpulkan, diolah, dan dianalisis, melindungi data pribadi beserta dokumen yang

memuat data pribadi tersebut dari tindakan penyalahgunaan, dan bertanggung jawab atas data pribadi yang terdapat dalam penguasaannya, baik penguasaan secara organisasi yang menjadi kewenangannya maupun perorangan, jika terjadi tindakan penyalahgunaan.

Untuk bentuk perlindungan yang di berikan oleh Telkomsel dapat dilihat dari halaman *website* Telkomsel pada menu Kebijakan Privasi atau *Privacy Policy* untuk melihat bentuk perlindungan data pribadi yang diberikan oleh Telkomsel.³²

Perlindungan hukum bagi pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Mesage Service* juga dilakukan oleh instansi terkait yang berwenang dalam perlindungan konsumen dan perlindungan data pribadi. Dalam hal ini koordinasi dapat dilaksanakan antara YaPKA dan Dinas Kominfo dan Persandian Aceh.

Dalam hal perlindungan hukum bagi pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* konsumen merasa mereka belum terpenuhi dan terlaksanakan. Hal ini dikarenakan kurang ketegasan dari lembaga terkait seperti Kominfo dan juga YaPKA untuk menegur Telkomsel selaku pengendali data pribadi yang tidak bisa mencegah pemrosesan data pribadi yang tidak sah.

Dari halaman *website* Telkomsel tertera sebuah *Privacy Policy* atau Kebijakan Privasi yang menyatakan bahwa Telkomsel memberikan

³² Faisal Aqil, Staff GraPARI Telkomsel Banda Aceh, *Wawancara*, Tanggal 15 Maret 2023.

perlindungan hukum kepada penggunanya untuk melindungi dan mengamankan Data Informasi dari akses pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, pengungkapan, perbaikan dan penghapusan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Akan tetapi Telkomsel tidak bisa menjamin pengiriman Data Informasi melalui Layanan tidak sepenuhnya aman. Walau Telkomsel akan tetap berusaha sebaik-baik mungkin untuk melindungi Data Informasi konsumen pengguna providernya yang salah digunakan oleh pihak ketiga yang tidak berwenang, karena faktro-faktor diluar kendali Telkomsel selaku penyedia provider.

Telkomsel memberikan beberapa hak kepada pengguna providernya terkait dengan data pribadi konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mengakses data pribadi
2. Hak untuk mengoreksi data pribadi
3. Hak untuk portabilitas data
4. Hak untuk menolak penggunaan data pribadi
5. Hak untuk menarik kembali persetujuan penggunaan data pribadi
6. Hak untuk membatasi penggunaan data Anda
7. Hak untuk menghapus data Anda

Akan tetapi tidak semua hak tersebut didapatkan oleh pengguna provider Telkomsel, seperti hak untuk membatasi penggunaan data pribadi, karena seperti yang kita ketahui data pribadi nomor *handphone* konseumen banyak yang telah salah digunakan yang mengakibatkan konsumen menerima SMS Spam.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan seorang konsumen pengguna Telkomsel, Chandra menerima 5 sampai 6 SMS Spam perbulannya. Isi pesan yang diterima seperti, penerimaan hadiah, penerimaan bantuan sosia, penerimaan diskon-diskon, dan lain-lainnya. Akan tetapi pesan tersebut merupakan spam atau fiktif.³³

Dari 5 pengguna provider telkosmel yang telah diwawancarai, seluruhnya mengatakan mereka kecewa dengan SMS Spam yang diterima oleh konsumen. Mereka merasa data pribadi nomor *handphone* mereka telah tersebar atau bocor kepada pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab telah melakukan pemorsesan terhadap data pribadi nomor *handphone* mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas maka jelaslah bahwa perlindungan hukum bagi pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Mesage Service* sampai saat ini masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Begitu pula dalam bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh instansi terkait seperti YaPKA dan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh dalam hal ini belum berjalan maksimal. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya *Short Mesage Service* berbentuk Spam yang diterima oleh pengguna provider Telkomsel yang dapat merugikan dan juga membahayakan penggunanya. Padahal dalam Pasal 4 UUPK sudah jelas dijaminnya mengenai hak-hak konsumen.

³³ Chandra, Konsumen Pengguna Provider Telkomsel, *Wawancara*, Tanggal 29 April 2023.

B. Penyebab Pengguna Provider Telkomsel Dalam Pelanggaran Data Pribadi Melalui *Short Mesage Service* Belum Terlindungi

Pesatnya perkembangan teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi di dunia maupun di Indonesia memaksa masyarakat untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi tersebut. Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat ini mempunyai dua efek samping, yang pertama efek samping positif dan efek samping negatif.

Efek samping positif dari perkembangan teknologi ini membuat masyarakat dengan mudahnya mengakses informasi dan berkomunikasi dengan seluruh masyarakat yang ada di Indonesia maupun di luar negeri sekalipun. Akan tetapi masyarakat tidak boleh lupa dengan efek samping negatif dari perkembangan teknologi di bidang informasi dan teknologi ini. Karena banyak sekali efek samping negatifnya, seperti kebocoran data pribadi, penyalahgunaan data pribadi, dan masih banyak lainnya. Masyarakat harus lebih peduli terhadap efek samping negatif ini, karena bisa mengakibatkan fatal kepada diri mereka sendiri.

Seperti yang dialami oleh salah seorang pengguna provider Telkomsel. Dari hasil wawancara, konsumen merasa adanya penyalahgunaan terhadap data pribadi nomor *handphone* dia yang mengakibatkan konsumen menerima *Short Message Service* yang tidak diketahui siapa pengirimnya atau biasa disebut dengan SMS Spam. Konsumen juga merasa data pribadi nomor *handphone* telah bocor dan dipergunakan oleh pihak ketiga tanpa seizinnya.³⁴

³⁴ Fahmi, Konsumen Pengguna Provider Telkomsel, *Wawancara*, Tanggal 29 April 2023.

Terdapat dua faktor penyebab pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* belum terlindungi, yang pertama faktor internal dan yang kedua faktor eksternal.³⁵

Faktor internal disini yaitu faktor yang diakibatkan oleh penyedia provider dan pengguna provider itu sendiri. Penyedia provider yaitu Telkomsel, tidak melakukan sesuai dengan kebijakan dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yaitu Pengendali Data Pribadi wajib melindungi Data Pribadi dari pemrosesan yang tidak sah. Yang dimaksud Pengendali Data Pribadi ialah Telkomsel selaku penyedia provider. Tidak mencegah aktifitas pemrosesan data pribadi milik pengguna providernya secara tidak sah. Kemudian, faktor internal yang dilakukan oleh pengguna provider itu sendiri yaitu pengguna provider tidak menjaga baik-baik data pribadi nomor *handphone* mereka, pengguna provider dengan mudah menginput nomor *handphone* mereka ke *website* yang tidak jelas ataupun ke aplikasi-aplikasi yang tidak aman. Pengguna provider juga sering memberikan nomor *handphone* mereka kepada m-kios, sales, surveyor, dan pihak ketiga yang tidak jelas dengan mudah didapatkan oleh mereka. Kurangnya literasi yang dilakukan oleh pengguna provider bagaimana cara melindungi data pribadi nomor *handphone*.

³⁵ Muhammad Iman Jaya, Kepala Bidang Persandian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh, Wawancara, Tanggal 16 Maret 2023.

Faktor eksternal disini yaitu faktor yang diakibatkan oleh pihak ketiga (Pelaku SMS Spam) yang tidak bertanggung jawab. Pihak ketiga menggunakan metode beberapa metode, yaitu *Social Engineering* (Rekayasa Sosial), *Profiling* (Sudah Ditarget), dan yang terakhir secara *Random* (Acak) untuk melakukan SMS Spam kepada pengguna provider Telkomsel. *Social Engineering* atau Rekayasa Sosial adalah tindakan memanipulasi konsumen dengan menggunakan kesalahan pengguna provider untuk memberikan atau memperoleh data dan informasi yang bersifat rahasia. Metode ini bisa saja terjadi secara *online*, secara langsung, maupun dalam bentuk interaksi lainnya. Salah satu contohnya adalah melalui *Short Message Service* berbentuk Spam.

Telkomsel tidak akan sanggup mencegah SMS Spam masuk ke nomor *handphone* pengguna providernya dikarena faktor eksternal itu yang tidak bisa dikontrol oleh Telkomsel. Kalaupun Telkomsel mencegah SMS Spam diterima oleh pengguna provider, malah Telkomsel rugi karena setiap SMS Spam yang dikirim oleh pihak ketiga itu memberikan keuntungan kepada Telkomsel.³⁶

Adapun yang menyebabkan pengguna provider belum terlindungi sepenuhnya dikarenakan UUPK yang saat ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih terdapat sejumlah kekurangan didalamnya. Seperti dalam UUPK ini peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) hanya bertugas sebagai pemberi rekomendasi.

³⁶ Muhammad Iman Jaya, Kepala Bidang Persandian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh, *Wawancara*, Tanggal 16 Maret 2023.

Fungsi BPKN dalam Pasal 34 UUPK, yaitu:

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperiphakan kepada konsumen;
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Ada empat faktor penyebab perlindungan konsumen di Indonesia ini belum terpenuhi, yaitu:³⁷

1. Karena masih banyaknya hubungan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen;
2. Secara umum konsumen tidak dapat memiliki posisi tawar yang cukup terhadap pelaku usaha;

³⁷ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, Tanggal 27 Maret 2023.

3. Secara umum pemerintah lebih cenderung berpihak atau membela pelaku usaha; dan
4. Kurangnya sifat kepedulian yang cukup dari pihak institusi penegak hukum yang ada yang berwenang, seperti kejaksaan, pengadilan, dan maupun dari kepolisian.

Bahwa YaPKA hanya bisa menerima keluhan terkait dengan pelanggaran data pribadi ini. YaPKA tidak dapat menegur atau mesosmasi pihak penyedia provider. Akan tetapi sampai saat ini belum ada pengguna provider yang melaporkan terkait kasus pelanggaran data pribadi melalui *Short Mesage Service* ini.³⁸

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa banyak sekali faktor penyebab belum terpenuhinya perlindungan pengguna provider dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Mesage Service*.

C. Upaya Yang Dapat Ditempuh Pengguna Provider Untuk Menyelesaikan Sengketa Pelanggaran Data Pribadi Melalui *Short Message Service*

Ditengah pesatnya perkembangan teknologi dan informatika, data pribadi nomor *handphone* dianggap sangat privasi. Apabila data pribadi ini bocot atau salah digunakan mengakibatkan kerugian yang diterima oleh konsumennya.

Ada dua bentuk upaya yang dapat ditempuh konsumen untuk menyelesaikan sengketa pelanggaran data pribadi dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

³⁸ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, Tanggal 27 Maret 2023.

1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Pasal 45 ayat (2) menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Adapun penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan data pribadi dalam Pasal 64 ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yaitu Penyelesaian sengketa Perlindungan Data Pribadi dilakukan melalui arbitrase, pengadilan, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen yang terdapat dalam UUPK dapat melalui 2 jalur. Pertama penyelesaian sengketa jalur litigasi dan kedua penyelesaian sengketa jalur non-litigasi.

1. Penyelesaian Sengketa Jalur Litigasi

Litigasi adalah proses penanganan Perkara hukum yang dilakukan melalui jalur pengadilan untuk menyelesaikannya. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK. Dalam hukum perlindungan konsumen, secara umum proses beracara dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha mengenal adanya tiga macam gugatan, ialah *small claim*, *class action*, *legal standing* dan proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu

yaitu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Yang dimaksud dengan *small claim* merupakan sebagai peradilan kilat dengan hakim tunggal, prosedur sederhana, tidak ada keharusan menggunakan pengacara, tidak ada upaya banding dan biaya ringan. Sedangkan *Class action* atau gugatan perwakilan kelompok diakomodir dalam pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK.

2. Penyelesaian Sengketa Jalur Non-Litigasi

Non-litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan cara yang ada di luar pengadilan atau menggunakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Untuk penyelesaian sengketa konsumen dapat meminta bantuan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK bukan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara damai, akan tetapi dengan cara memeriksa sengketa berdasarkan hukum. Yang dapat diartikan, BPSK dalam melaksanakan perannya dalam penyelesaian sengketa tetap berpegang teguh kepada ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku pada saat itu. BPSK dibentuk oleh pemerintah di setiap daerah guna untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Adapun tugas dan wewenang dari BPSK disebutkan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun beberapa bentuk penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi apabila jika tidak ada kesepakatan saat ditempuh pada jalur damai atau tidak sepakat atas hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Ada tiga cara penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai berikut:

a. Konsiliasi

Dalam Pasal 1 angka 9 KMPP 350/2001 menjelaskan Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa dengan cara ini dilakukan oleh pihak yang bersengketa itu sendiri yaitu konsumen dan pelaku usaha dengan didampingi oleh Majelis untuk menyelesaikan perkara sengketa. Majelis sangat berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa dan juga menjelaskan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 5 ayat (1) KMPP 350/2001 menjelaskan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh parapihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.

b. Mediasi

Dalam Pasal 1 angka 10 KMPP 350/2001 menjelaskan Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Berbeda dengan Konsiliasi.

Dalam Mediasi Majelis bertindak aktif seperti yang dijelaskan dalam Pasal 5 ayat (2) KMPP 350/2001 penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.

Bentuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Mediasi ataupun Konsiliasi, seluruhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa untuk mendapatkan kesepakatan dalam menentukan baik itu dalam bentuk ataupun jumlah ganti rugi yang diperoleh konsumen. Kesepakatan atau perjanjian ini dapat dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh para pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Hal ini dibuat untuk bukti sebagai pembuatan berita acara oleh panitera BPSK.

c. Arbitrase

Dalam Pasal 1 angka 11 KMPP 350/2001 menjelaskan Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Bentuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Arbitrase berda dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui Konsiliasi ataupun Mediasi. Dengan cara ini , majelis bertindak aktif untuk mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa apabila para pihak tidak mencapai suatu kesepakatan.

Dalam Pasal 5 ayat (3) menjelaskan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa ada dua bentuk cara penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen, yang pertama dapat melalui jalur litigasi atau bisa disebut jalur melalui pengadilan dan yang kedua melalui jalur non-litigasi, seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Akan tetapi Fahmiwati menyarankan untuk penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dapat melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi dan konsiliasi saja.³⁹

³⁹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), *Wawancara*, Tanggal 27 Maret 2023.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan disampaikan beberapa saran, sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Secara umum perlindungan hukum pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* terdapat dalam Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus perlindungan hukum pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* terdapat pada Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Akan tetapi sampai saat ini masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Begitu pula dalam bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh instansi terkait seperti YaPKA dan juga Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh dalam hal ini belum berjalan maksimal. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya *Short Message Service* berbentuk Spam yang diterima oleh konsumen pengguna provider Telkomsel yang dapat merugikan dan juga membahayakan konsumennya. Akan tetapi dalam Pasal 4 UUPK sudah jelas dijaminnya mengenai hak-hak konsumen.
2. Terdapat dua faktor besar penyebab pengguna provider Telkomsel dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* belum terlindungi,

yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal disini merupakan faktor yang diakibatkan oleh penyedia provider dan pengguna provider. Untuk faktor eksternal disini merupakan faktor yang diakibatkan oleh pihak ketiga (Pelaku SMS Spam) yang tidak bertanggung jawab.

3. Berkaitan dengan perlindungan pengguna provider dalam pelanggaran data pribadi melalui *Short Message Service* terdapat beberapa upaya yang dapat ditempuh pengguna provider untuk menyelesaikan sengketa, yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan dapat juga melalui jalur non-litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK. Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi terdapat 3 cara penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu dengan cara Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan di atas maka dapat disampaikan beberapa saran, antara lain:

1. Disarankan kepada pelaku usaha penyedia provider dalam melaksanakan kegiatan usahanya agar dapat mematuhi dan mengikuti segala peraturan perundang-undangan yang berlaku hari ini dan seterusnya.
2. Disarakna kepada pelaku usaha dan konsumen agar dapat lebih memperhatikan dan teliti dalam dalam menjaga data pribadi. Konsumen harus lebih berhati-hati untuk memberikan serta meng*input* data pribadi sehingga tidak adanya data pribadi konsumen yang disalah gunakan dan untuk pelaku usaha harus lebih bijak dan serius untuk melindungi data pribadi milik konsumennya.
3. Disarankan kepada konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan penyedia provider dapat diselesaikan hanya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar penyelesaiannya lebih sederhana, cepat dan juga biaya ringan. Akan tetapi untuk eksekusinya konsumen tetap dapat juga meminta bantuan kepada lembaga peradilan terdekat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Friedhelm Hillebrand, et.al., *Short Message Service (SMS): The Creation of Personal Global Text Messaging*, Wiley, United Kingdom, 2010.
- Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 4, Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012.
- Husni Syawali, Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Muslimin, *Sistem Komunikasi Indonesia Komunikasi Masyarakat Pedesaan Jawa Timur Melalui Media Tradisional*, UMM Press, Malang, 2015.
- Rahayu, et.al., *Membangun Sistem Komunikasi Indonesia: Terintegrasi, Adaptif, dan Demokratis*, PR2Media, Yogyakarta, 2016.
- Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Tomy Sony Tambunan, Wilson R.G. Tambunan, *Hukum Bisnis*, Kencana, Jakarta, 2019.
- Wahyudi Djafar, M. Jodi Santoso, *Perlindungan Data Pribadi: Konsep, Instrumen, Dan Prinsipnya*, ELSAM, Jakarta, 2019.
- Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Komodo Books, Depok, 2016.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indoneisa 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

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

JUNAL/ ARTIKEL

Hanum R Helmi, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Operator Seluler Atas Adanya Short Message Service (SMS) Spam*, Jurnal Yuridika, Volume 26, Nomor 3, 2011.

Mira Afrina, Ali Ibrahim, *Pengembangan Sistem Informasi SMS Gateway Dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer Unsri*, Jurnal Sistem Informasi, Volume. 7, Nomor. 2, 2015.

Novanema Duha, et.al., *Penipuan Short Message Service (Sms) Terhadap Konsumen Provider Telepon Seluler Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Ekonomi, Volume 2, Nomor 1, 2013.

Sunardi Hari Murti, Hersatoto Listiyono, *Aplikasi SMS Gateway*, Jurnal Teknologi Informasi Dinamik, Volume 14, Nomor 1, 2009.

INTERNET

Online Popular Knowledge, *Apa itu Smartphone? 5 Perbedaan Smartphone dengan Ponsel*, Amazing.co, <https://www.amazine.co/23760/apa-itu-smartphone-5-perbedaan-smartphone-dengan-ponsel/>, diakses 27 Februari 2023.

LAMPIRAN



Foto bersama Bapak Muhammad Imam Jaya, ST Kepala Bidang Persandian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh

 PEMERINTAH ACEH DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN Jln. Sultan Alaidin Mahmudsyah No. 14, Telp./Fax (0651) 22221 BANDA ACEH, 23242			
LEMBAR DISPOSISI			
Surat Dari : <i>060- Hukuman</i>	Kode : <i>428</i>		
Tanggal Surat : <i>06.05.2019</i>	Nomor : <i>265 / LHM. MC - PW / P-201</i>		
Obyek/Tempat : <i>161-05 - 2019</i>	Pukul : <i>161-05 - 2019</i>		
Perihal : <i>Mohon Bantuan Data, verifikasi dan informasi diperlukan</i>	Tgl. Pengiriman : <i>161-05 - 2019</i>		
Diteruskan Kepada	Perat/Tgl.	Pukul	Instruksi / Informasi
1. KADIS ☒			☐ JAWAB KADIS <i>9/5.20</i> ☐ DISETJUI ☐ DIPERTIMBANGKAN ☐ DITINDAKLAN/UT/DILAKSANAKAN ☐ KOORDINASI ☒ PROSES SESUAI ATURAN ☐ SIAPKAN KONSEP JAWABAN ☐ PANTAU ☐ UNTUK DIKEMBALI ☒ DITELITI / DIPERJUALI ☐ PESOMANI ☐ BUAT LAPORAN ☐ INFORMASIKAN ☐ SIAPKAN BAHAN ☐ TELAAH STAF ☐ TUGAS DAN PELAKSI STAF ☐ WAKIL KADIS ☐ AKHIRKAN ☐ KONSUSULSI LAIN
2. SEKRETARIS DINAS ☐			
Subbag. Program, Informasi dan Hubungan Masyarakat ☐			
Subbag. Keuangan dan Pengelolaan Aset ☐			
Subbag. Hukum, Kepegawaian dan Umum ☐			
3. BIDANG PENGELOLAAN DAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK ☐			
Seksi Pengkajian Cipta Publik ☐			
Seksi Pengelolaan Informasi Publik ☐			
Seksi Layanan Informasi Publik ☐			
4. BIDANG PENGELOLAAN KOMUNIKASI PUBLIK ☐			
Seksi Pengelolaan Media Komunikasi Publik ☐			
Seksi Hubungan Media ☐			
Seksi Sumber Daya Komunikasi Publik ☐			
5. BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI ☐			
Seksi Infrastruktur dan Teknologi ☐			
Seksi Pengelolaan Data dan Integrasi Sistem Informasi ☐			
Seksi Keamanan Informasi E-Government ☐			
6. BIDANG LAYANAN E-GOVERNMENT ☐			
Seksi Pengembangan Aplikasi ☐			
Seksi Pengembangan Ekosistem E-Government ☐			
Seksi Tata Kelola E-Government ☐			
7. BIDANG PERSANDIAN ☒			
Seksi Tata Kelola Persandian ☐			
Seksi Operasional Pengiriman Persandian ☐			
Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian ☐			
8. UPD. STATISTIK ☐			
Subbag. Tata Usaha ☐			
Seksi Statistik Sektoral ☐			
Seksi Geospasial ☐			

Surat Balasan Penelitian di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Aceh



Foto bersama Ibu Fahmiwati, SE, M.Si Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA)



Foto bersama Ibu Mainita, S.H.,M.H.Kes Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh



Foto bersama Ridha Konsumen Pengguna Provider Telkomsel



Foto bersama Chandra Konsumen Pengguna Provider Telkomsel



Foto bersama Fahmi Konsumen Pengguna Provider Telkomsel



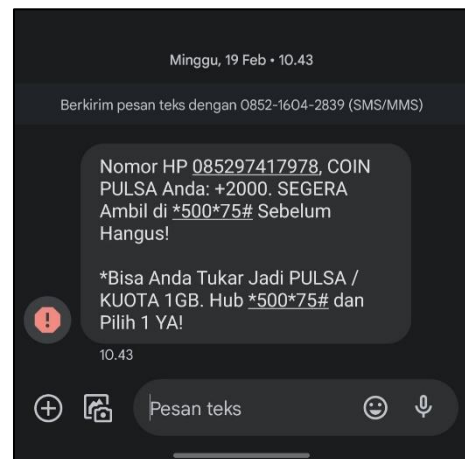
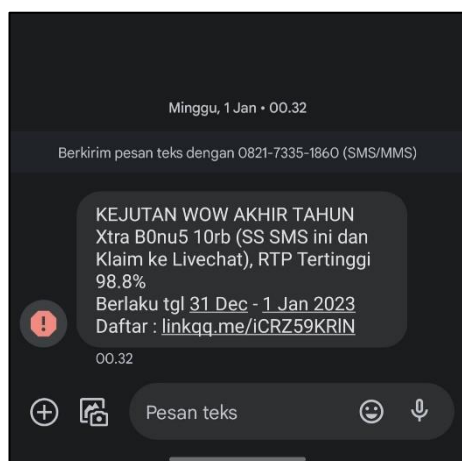
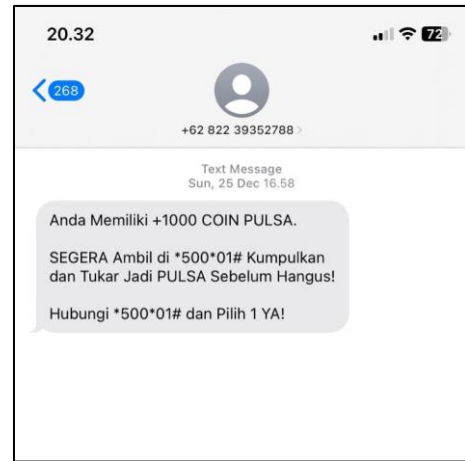
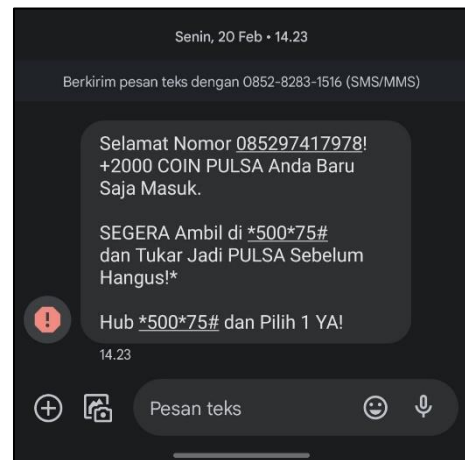
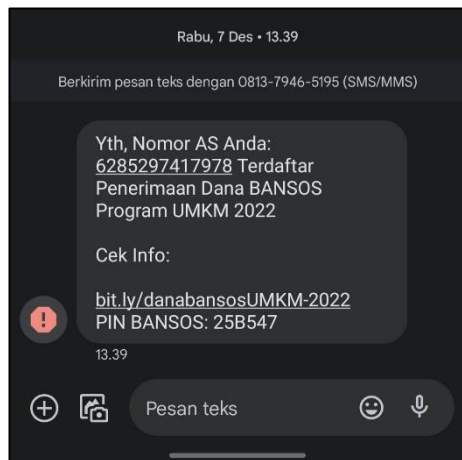
Foto bersama Fajar Konsumen Pengguna Provider Telkomsel



Foto bersama Rian Konsumen Pengguna Provider Telkomsel

Kebijakan Privasi	
Kebijakan Privasi Telkomsel	
Tentang Kebijakan Privasi dan Cookie Kami	▼
Informasi Pribadi yang Kami Kumpulkan Tentang Anda	▼
Bagaimana Kami Menggunakan Informasi Pribadi Anda	▼
Bagaimana Kami Membagikan Informasi Pribadi Anda	▼
Perangkat Pihak Ketiga yang Anda Sambungkan ke SIM Anda	▼
Transfer Data Internasional	▼
Berapa Lama Kami Menyimpan Informasi Pribadi Anda?	▼
Jaminan Keamanan Informasi Anda	▼
Hak Anda	▼
Pengakuan dan Persetujuan	▼

Kebijakan Privasi Telkomsel yang tertera pada *website*
<https://www.telkomsel.com/privacy-policy>



Bukti SMS Spam yang diterima oleh konsumen pengguna provider Telkomsel