

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
TELEPON SELULER DALAM HAL BOCORNYA
KERAHASIAAN DATA PENGGUNA¹
Oleh: Cherien Natalia²**

ABSTRAK

Perlindungan konsumen bertujuan memberikan jaminan kepastiaan hukum kepada konsumen, dalam penggunaan jasa telepon seluler terdapat hak konsumen yang telah dilanggar hak kenyamanan, hak keamanan dan hak keselamatan dimana terdapat kerugian immaterial dalam pemanfaatan jasa yang digunakan yaitu maraknya telepon penipuan dan SMS (*Short Message Service*) penipuan padahal pelaku usaha telekomunikasi telah menerapkan aplikasi data mining. Aplikasi data mining adalah aplikasi yang dapat mendeteksi telepon penipuan dan SMS penipuan. Perlindungan konsumen pengguna jasa telepon seluler dalam hal bocornya kerahasiaan data pengguna terdapat faktor internal dan eksternal penyebab bocornya kerahasiaan data pengguna. Data pengguna adalah sesuatu yang bersifat rahasia yang wajib dilindungi karena terdapat hak-hak privat pelanggan pengguna jasa telekomunikasi khususnya telepon seluler. Data pengguna dapat berupa identitas pelanggan yaitu nomor telepon jasa telekomunikasi yang digunakan, identitas pelanggan yang dibutuhkan dalam registrasi data pribadi (personal data) sesuai dengan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 ayat (3) serta sesuai dengan Undang-undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999 Pasal 42 ayat (1) & ayat (2) yaitu informasi yang dikirim dan atau diterima (data pertukaran informasi).

Kata kunci: Telepon seluler, kerahasiaan data.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri bidang telekomunikasi merupakan salah satu bidang yang mengalami perkembangan kemajuan yang sangat pesat

seiring berjalannya waktu, seperti penggunaan telepon seluler (ponsel) atau telepon genggam yang telah menggeser telepon konvensional. Telepon seluler (ponsel) atau telepon genggam adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa ke mana-mana (portabel, *Mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (nirkabel; *Wireless*).³ Banyak terjadi peredaran telepon dan SMS (*Short Message Service*) berkedok penipuan yang berupa SMS berhadiah, iklan, togel, shio atau wangsit ke nomor telepon seluler konsumen pengguna jasa telepon seluler. Padahal dalam beberapa tahun terakhir telekomunikasi telah memanfaatkan teknologi aplikasi data mining yaitu analisa terhadap data untuk menemukan hubungan yang jelas serta menyimpulkannya yang belum diketahui sebelumnya dengan cara terkini dipahami dan berguna bagi pemilik data tersebut.⁴ Pemanfaatan teknologi aplikasi data mining ini digunakan karena persaingan yang ketat antar operator sehingga diperlukan sistem yang mampu mengidentifikasi profil pelanggan hingga mampu mendeteksi penipuan dalam penggunaan telepon seluler. Berdasarkan hal diatas bahwa telah terjadi kebocoran data pengguna jasa telepon seluler yang disebabkan oleh berbagai faktor yang mengakibatkan terjadinya telepon penipuan, SMS penipuan yang berisi konten iklan, shio, wangsit atau disebut SMS *Spamming* bahkan penyadapan melalui telepon seluler yang berdampak terhadap konsumen pengguna jasa telepon seluler karena terdapat hak-hak konsumen pengguna jasa telepon seluler yang telah dilanggar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (a) Hak konsumen adalah :
“a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Terkaitannya dengan perlindungan konsumen yaitu privasi data dan/atau informasi pribadi dari pelanggan telekomunikasi adalah

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Telly Sumbu, SH, MH; Elia Gerungan, SH, MH; Atie Olii, SH, MH

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi. NIM. 110711009

³ id.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam diakses pada tanggal 12/6/2014 pukul 18:56 WITA

⁴Prabowo Pudjo Widodo (et.al), *Penerapan Data Mining Dengan Matlab*, Bandung: Rekayasa Sains, 2013, hlm. 2.

hal yang harus diperhatikan agar privasi data tidak disalahgunakan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Data pengguna jasa layanan telepon seluler adalah sesuatu yang sifatnya rahasia yang dilindungi oleh Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999 Pasal 42 ayat (1) yang menyatakan demikian :

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

Diatur secara lebih rinci dalam Peraturan Menteri Kominfo Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 Pasal 5 ayat (3) Tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi yang menyatakan demikian :

“(3) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan data pelanggan sebagaimana dimaksud Pasal 4 ayat (2) huruf b dalam rangka perlindungan hak-hak privat pelanggan.”

Hak privat pelanggan memiliki nilai yang luar biasa tinggi hal ini menyangkut nilai-nilai kemanusiaan sesuai dengan undang-undang dasar 1945 pasal 28A “setiap orang berhak untuk hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya” dan pasal 28G ayat 1 “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, menjadi perhatian penulis tertarik untuk memilih judul “**Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Telepon Seluler Dalam Hal Bocornya Kerahasiaan Data Pengguna**” sebagai tugas akhir dalam bentuk Skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum fakultas hukum pada Universitas Sam Ratulangi Manado.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telepon seluler dalam hal bocornya kerahasiaan data pengguna?
2. Bagaimana upaya pelaku usaha dibidang telekomunikasi dalam mencegah dan

menanggulangi bocornya kerahasiaan data pengguna?

C. Metode Penulisan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan yang merupakan salah satu jenis penelitian yang dikenal umum dalam kajian ilmu hukum Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelusuran kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Telepon Seluler

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf d “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan” konsumen pengguna jasa telepon seluler berhak untuk mengeluarkan pendapat dan keluhannya atas pemanfaatan dari jasa telekomunikasi yang digunakan yaitu konsumen haruf inisiatif dan aktif jangan malas mengajukan klaim atau pengaduan kepada pelaku usaha penyedia penyelenggara telekomunikasi jika terjadi ketidakamanan, ketidaknyaman dan ketidaksielamatan dalam pemanfaatan jasa yang digunakan. Juga berdasarkan hak konsumen yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf f “hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen” bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa telepon seluler lebih kepada pembinaan dan pendidikan konsumen atau pemberdayaan konsumen. Pembinaan konsumen lebih lanjut diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 29. Adapun isi dari Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 29 yaitu sebagai berikut :

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.⁵

Pembahasan mengenai pembinaan dan pendidikan konsumen lebih menitikberatkan pada peran, fungsi dan manfaat dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) itu sendiri. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pengaturannya terdapat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 31 sampai dengan Pasal 43 yaitu sebagai berikut :

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.

⁵Lihat Pasal 29 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

(2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

(3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.

(4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh angg

(5) ota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

(1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.

(2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

(3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

(1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

(2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.⁶

Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 31 sampai dengan Pasal 34 membahas tentang Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Sedangkan Pasal 35 sampai Pasal 43 membahas mengenai Susunan Organisasi dan Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Selanjutnya ada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang diatur dalam Undang-undang

⁶Lihat Pasal 31-Pasal 43 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

Perlindungan Konsumen Pasal 44 dan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Berikut bunyi isi Pasal 44 Undang-undang Perlindungan Konsumen :

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.⁷

Adapun doktrin atau ajaran dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan kepada pengguna jasa telepon seluler sebagai konsumen. Yaitu prinsip *The Due Care Theory* dan prinsip *Let The Buyer Be Ware*. Prinsip *The Due Care Theory* adalah suatu prinsip dimana pelaku usaha harus berhati-hati dalam

menawarkan atau memasarkan produknya baik barang ataupun jasa. Sedangkan prinsip *Let The Buyer Be Ware* merupakan suatu prinsip peringatan kepada pembeli yang adalah asal kata dari bahasa latin *Caveat Emptor* dimana dalam suatu transaksi jual beli barang dan atau jasa pembeli harus bersikap berhati-hati.⁸

Dalam penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyedia penyelenggara jasa telekomunikasi terdapat perjanjian dalam penggunaan jasa telekomunikasi yaitu klausul berlangganan atau syarat dan ketentuan penggunaan atau biasa dikenal dengan *Term of Use*. Penggunaan *Term of Use* merupakan salah satu bentuk kewajiban pelaku usaha dibidang telekomunikasi untuk melindungi hak konsumen hak pengguna jasa telepon seluler.

B. Upaya Pelaku Usaha Dibidang Telekomunikasi Dalam Mencegah dan Menanggulangi Bocornya Kerahasiaan Data Pengguna

Perlu diketahui dan dipahami apa yang menjadi hak pelaku usaha sesuai dengan Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁹

Hak pelaku usaha di atur juga dalam undang-undang perbankan, undang-undang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, undang-undang pangan, dan undang-undang lainnya. Selain hak ada juga

⁸http://en.wikipedia.org/wiki/Caveat_emptor diakses pada tanggal 1/12/2014 pukul 14:53 WITA

⁹Lihat Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

⁷Lihat Pasal 44 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

kewajiban pelaku usaha sesuai dengan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁰

Pokok-pokok kewajiban dari pelaku usaha yaitu beritikad baik, memberikan informasi yang benar jelas dan jujur, memperlakukan melayani secara benar dan jujur tanpa diskriminasi, menjamin mutu barang dan atau jasa yang diperdagangkan, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan atau jasa serta membuat jaminan garansi atas barang yang diperdagangkan, memberi kompensasi ganti rugi penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakaian pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan, dan pokok terakhir dari kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang dan atau jasa yang dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian. Kewajiban pelaku usaha juga dibarengi atau disertai dengan tanggung jawab

pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Data pengguna dapat berupa identitas pelanggan yaitu nomor telepon jasa telekomunikasi yang digunakan dan identitas pelanggan yang dibutuhkan dalam registrasi data pribadi (personal data), dan informasi yang dikirim dan atau diterima (data pertukaran informasi). Data pengguna adalah wajib dirahasiakan oleh pelaku usaha dibidang telekomunikasi meskipun banyak terjadi kebocoran data yang disebabkan berbagai faktor.

Adapun upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha telekomunikasi atau langkah preventif yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha dibidang telekomunikasi dalam mencegah dan menanggulangi serta meminimalisir bocornya kerahasiaan data pengguna adalah sebagai berikut :

1. *Management* Perusahaan yang Baik. Tata pengolahan perusahaan yang baik dari perusahaan telekomunikasi, seperti pembaharuan atau peremajaan *Hardware* dan *Update Software* serta tanggap akan masalah yang akan dihadapi. Pembaharuan atau peremajaan *Hardware* yaitu pemeliharaan dan perbaikan tower-tower menara pemancar jaringan serta kabel-kabelnya sedangkan *Update Software* adalah pembaharuan *Software* terbaru yang sudah sesuai dengan standar yang diterapkan dan sudah melalui uji kelayakan (*Proper Test*) yang tentunya sesuai dengan aturan yang ada. Pembaharuan atau peremajaan *Hardware* dan *Update Software* dibutuhkan agar *Hardware* dan *Software* tidak rentan dalam aksi pembobolan data pengguna. Serta berupaya untuk menginvestigasi penyelidikan lebih lanjut terhadap penyebab pasti bocornya kerahasiaan data pengguna mengingat data pengguna adalah rahasia (*Confidential*) dan tergolong rahasia perusahaan (*Corporate Secret*).
2. Prilaku Itikad Baik Kinerja Karyawan. Menerapkan dan membudayakan sikap prilaku tanggungjawab dan rasa memiliki (*Sense of Belonging*) dari karyawan yang

¹⁰ Lihat Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

bekerja di perusahaan telekomunikasi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya sehingga tidak ada perbuatan jahat yang berakibat pada bocornya data pengguna seperti pencurian data, memasukkan virus dan bentuk kecurangan lainnya.

3. Bekerjasama dengan badan atau instansi terkait lainnya. Bekerja sama dengan badan atau instansi lain seperti perusahaan keamanan swasta (*Private Security Company*) dimana perusahaan telekomunikasi bekerjasama dengan perusahaan keamanan swasta. Perusahaan keamanan ini menyediakan jasa keamanan bersenjata dan tidak bersenjata dan keahlian untuk klien swasta dan publik yang telah terbukti standar keamanannya sehingga adanya jaminan keamanan dari standar yang digunakan, salah satu contoh perusahaan keamanan swasta yaitu G4S Indonesia. Dan selain itu pelaku usaha dibidang telekomunikasi bekerjasama dengan Polisi yang berwenang serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI).

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dilihat dari sisi sudut pandang perlindungan konsumen, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telepon seluler dalam hal bocornya kerahasiaan data pengguna telah dibatasi dengan penggunaan Klausula Baku (*Term of Use*) namun sudah sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telepon seluler dalam hal bocornya kerahasiaan data pengguna lebih menitikberatkan pada penggunaan prinsip kehati-hatian konsumen karena hanya konsumen pengguna jasa telepon seluler yang dapat paham betul akan bagaimana melindungi dirinya sendiri juga sesuai dengan Undang- Perlindungan Konsumen.
2. Upaya pelaku usaha dibidang telekomunikasi dalam mencegah dan

menanggulangi bocornya kerahasiaan data pengguna, terdapat tiga pokok upaya yang dapat dilakukan: Pertama, *management* Perusahaan yang Baik. Tata pengolahan perusahaan yang baik dari perusahaan telekomunikasi, seperti pembaharuan atau peremajaan *Hardware* dan *Update Software* serta tanggap akan masalah yang akan dihadapi. Kedua, perilaku itikad baik Kinerja Karyawan. Menerapkan dan membudayakan sikap perilaku bertanggungjawab dan rasa memiliki dari karyawan yang bekerja di perusahaan telekomunikasi. Ketiga, bekerjasama dengan badan atau instansi terkait lainnya. Contohnya bekerjasama dengan pemerintah yang diwakili oleh BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia).

B. Saran

1. Ketentuan lainnya seperti Peraturan Menteri Kominfo Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 mengenai Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi ataupun Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi belum cukup memadai dalam mengatasi bocornya kerahasiaan data pengguna dalam lingkup pengguna jasa telepon seluler dibidang telekomunikasi. Hal ini dikarenakan pemerintah Indonesia belum ada undang-undang khusus yang mengatur secara detail tentang perlindungan data atas pengguna jasa telepon seluler untuk itu bagi pemerintah untuk segera membuat aturan instrumen hukum yang mengatur tentang perlindungan data khususnya pengguna jasa telepon seluler.
2. Bagi pelaku usaha dibidang telekomunikasi tingkatkan terus kerjasama yang telah dibina dengan instansi terkait dan mengingat bidang telekomunikasi adalah bidang yang selalu berkembang mengikuti zaman yang semakin maju hendaklah pelaku usaha selalu melakukan pembaharuan

Software dan sistem. Baik itu sistem tata pengolahan *Management* perusahaan ataupun sumber daya manusianya serta bisa mewaspadaikan dan menangani rintangan halangan yang akan dihadapi tentunya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Peraturan Menteri Kominfo Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi

DAFTAR PUSTAKA

- Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, 2014.
- Budhijanto, Danrivanto. *Hukum Telekomunikasi Penyiaran & Teknologi Informasi*, Bandung, PT Refika Aditama, 2013.
- Erwin, Muhamad. *Filsafat Hukum: Refleksi Kritis Terhadap Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, 2013.
- Jusak. *Teknologi Komunikasi Data Modern*, Yogyakarta, C.V Andi, 2013.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers, 2014.
- Saliman, Abdul R. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta, Kencana, 2014.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sutabri, Tata. *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta, C.V Andi, 2012.
- Suteki. *Hukum dan Alih Teknologi*, Yogyakarta, Thafa Media, 2013.
- Widodo, Prabowo Pudjo (et.al). *Penerapan Data Mining Dengan Matlab*, Bandung: Rekayasa Sains, 2013.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2013.
- Sumbu, Telly (et.al). *Kamus Umum Politik & Hukum*, Jakarta, Media Prima Aksara, 2011.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi