



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KEBOCORAN DATA PELANGGAN TELEKOMUNIKASI  
SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999  
TENTANG TELEKOMUNIKASI**

***THE LAW PROTECTION FOR CONSUMER ON THE  
DIVULGENCE DATA OF CELLULAR TELECOMUNICATION  
ON ACT NUMBER 8 IN 1999 ABOUT CONSUMER  
PROTECTION AND ACT NUMBER 36 IN 1999  
ABOUT TELECOMUNICATION***

**FEBRIANA SESTIKA DAMAYANTI  
NIM. 070710101197**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KEBOCORAN DATA PELANGGAN TELEKOMUNIKASI  
SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999  
TENTANG TELEKOMUNIKASI**

***THE LAW PROTECTION FOR CONSUMER ON THE  
DIVULGENCE DATA OF CELLULAR TELECOMUNICATION  
ON ACT NUMBER 8 IN 1999 ABOUT CONSUMER  
PROTECTION AND ACT NUMBER 36 IN 1999  
ABOUT TELECOMUNICATION***

**FEBRIANA SESTIKA DAMAYANTI  
NIM. 070710101197**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

## MOTTO

**Bila kita mencari uang, maka kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi apabila kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah yang akan dicari uang.**

**(Mario Teguh)\***

---

\* <http://mtgw.blogspot.com/2009/04/mario-teguh-golden-ways-jika-kita> . , diakses pada tanggal 8 Maret 2011

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku Eddy Soetikno dan Lilik Rusmilandari tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatiannya demi masa depanku.
2. Almamater yang kubanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Bapak/ Ibu Guruku sejak Taman Kanak-Kanak hingga Perguruan Tinggi yang penulis sayangi dan hormati.
4. Kakakku Eko, Enny, Herry dan Sandy, keponakan, Mbak Mentik, serta saudara-saudaraku terima kasih atas doa dan dukungannya.
5. Mas Tony yang selalu menemani, membantu serta memberikan semangat selama ini.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KEBOCORAN DATA PELANGGAN TELEKOMUNIKASI  
SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999  
TENTANG TELEKOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

**FEBRIANA SESTIKA DAMAYANTI  
NIM. 070710101197**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 9 Juli 2011**

**Oleh :**

**Pembimbing,**

**NAMA : Prof. Dr. KHOIDIN, S.H., M. Hum. CN.**  
**NIP : 196303081988021001**

**Pembantu Pembimbing,**

**NAMA : Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**  
**NIP : 197202171998021001**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan Judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS  
KEBOCORAN DATA PELANGGAN TELEKOMUNIKASI  
SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999 TENTANG  
TELEKOMUNIKASI**

Oleh :

**FEBRIANA SESTIKA DAMAYANTI**

**NIM. 070710101197**

**Mengetahui :**

**Pembimbing,**

**Pembantu Pembimbing,**

**Prof. Dr. KHOIDIN, S.H., M. Hum. CN.**

**NIP : 196303081988021001**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**

**NIP : 197202171998021001**

**Mengesahkan :**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**DEKAN,**

**Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.**

**NIP. 196001011988021001**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 5

Bulan : Agustus

Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

### **Panitia Penguji :**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**I WAYAN YASA, S.H., M.H**

**NIP. 19601006 198902 1 001**

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**

**NIP. 19681230 200312 2 001**

### **Anggota Penguji :**

**NAMA : Prof. Dr. KHOIDIN, S.H., M. Hum.CN. ....**

**NIP : 19630308 198802 1 001**

**NAMA : Dr. FENDI SETYAWAN, S.H.,M.H. ....**

**NIP : 19720217 199802 1 001**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : FEBRIANA SESTIKA DAMAYANTI

NIM : 070710101197

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul ***PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEBOCORAN DATA PELANGGAN TELEKOMUNIKASI SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 1999 TENTANG TELEKOMUNIKASI*** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan itu tidak benar.

Jember, 5 Agustus 2011

Yang Menyatakan,

**FEBRIANA SESTIKA DAMAYANTI**

NIM. 070710101197

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala berkah, rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setingginya saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Khoidin, S.H., M. Hum. CN. selaku Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, nasehat, dan memberikan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. selaku Pembantu Pembimbing yang juga telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, dorongan motivasi dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H, selaku Ketua Penguji;
4. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Penguji;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan II, dan Bapak H. Eddy Mulyono S.H., M.Hum. selaku Pembantu Dekan III;
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah mencurahkan pikiran dan tenaganya untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada para mahasiswanya;
8. Seluruh staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak dan ibuku tercinta, Eddy Soetikno dan Lilik Rusmilandari yang telah memberikan segalanya untuk merawat, mendidik, memberikan tuntunan dan motivasi anaknya dalam menatap masa depan dengan penuh kesuksesan dan kebahagiaan dalam menjalani kehidupan;

10. Kakak-kakakku Eko, Herry, Enny dan Sandy, serta keponakanku Dhimas dan Sha-Sha tersayang yang telah memberi doa ;
11. Keluarga “Nce”, Ence, Dince, Once,dan Zance terima kasih atas doa dan dukungan dan kebersamaannya;
12. Teman-temanku Lupy, Dea, Eva, Titi, Viand, Qie-Qie. Untuk Mbak Endah dan Mbak Mitta terima kasih atas pinjaman bukunya yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini;
13. Mas Tony Kamas Nugroho yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat selama ini;

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bagi agama dan bangsaku.

Jember, 5 Agustus 2011

Penulis

## RINGKASAN

Perkembangan dunia teknologi khususnya komunikasi tentunya telah banyak membantu berjuta-juta penduduk dunia untuk saling terhubung antara yang satu dengan yang lainnya. Bahkan semakin lama, dapat berkomunikasi dengan teman, keluarga maupun relasi bisnis kita dengan harga yang murah dan dengan kualitas yang cenderung meningkat. Namun perkembangan teknologi ini tidak lepas pula dari dampak negatif yang diakibatkannya. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia. Oleh karena itu menjadi harapan bagi bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Bentuk perwujudan perlindungan konsumen adalah mewujudkan berbagai dimensi antara satu dengan yang lain yang memiliki keterkaitan dan ketergantungan baik antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Adanya kebocoran 25 juta data pelanggan telekomunikasi di Indonesia merupakan sebuah isu yang perlu dicermati lebih dalam dan menjadi bukti masih lemahnya bentuk perlindungan bagi konsumen.

Pembahasan permasalahan berdasarkan latar belakang tersebut adalah bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler, bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi seluler jika dalam usahanya merugikan kepentingan konsumen, lalu apa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler jika hak-haknya tidak dipenuhi atau dilanggar oleh pelaku usaha telekomunikasi. Pembahasan permasalahan dilakukan dengan menganalisa bahan hukum primer dan sekunder dengan menggunakan metode deduktif dengan mengidentifikasi fakta hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan mengenai telekomunikasi yang terdapat di dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Telekomunikasi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler sejauh ini masih dilakukan dengan pemberian perlindungan hukum secara *preventif*. Perlindungan hukum secara *preventif* ini dirasa kurang efektif karena pada kenyataannya keluhan-keluhan dari konsumen yang merasa dirugikan masih belum mendapat kepastian akan hak-haknya yang belum terpenuhi oleh pelaku usaha. Pelaku usaha telekomunikasi seluler jika dalam usahanya merugikan

kepentingan konsumen maka ia harus berkewajiban atau bertanggung jawab yang dapat berupa bertanggung jawab untuk memproduksi dengan baik, bertanggung jawab dalam hal pemberian ganti kerugian, bertanggung jawab untuk berproses hukum, serta bertanggung jawab dalam hal pembuktian. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa telekomunikasi seluler jika hak-haknya tidak dipenuhi atau dilanggar oleh pelaku usaha telekomunikasi, yakni dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha, menyelesaikan sengketa konsumen melalui LPKSM, menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK, menyelesaikan sengketa konsumen melalui Pengadilan yang terdapat 2(dua) alternatif yaitu *class action* dan *legal standing*.

Dalam hal meningkatkan upaya perlindungan terhadap konsumen diperlukan pula adanya pemahaman dari diri masyarakat serta peran pemerintah untuk memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat agar mereka sadar akan pentingnya memperjuangkan hak-haknya dalam hal pemakaian barang dan/atau jasa. Perlu adanya peninjauan ulang mengenai isi Pasal 19 ayat (3) UUPK, Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Keberadaan isi pasal ini dapat berpengaruh dalam hal pengajuan pertanggungjawaban pelaku usaha karena jangka waktu yang diberikan relatif cepat. Perlu adanya pengaturan khusus mengenai perlindungan data pribadi, hal ini merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Data. Dengan adanya Undang-Undang khusus ini diharapkan dapat memberikan perlindungan yang lebih maksimal untuk melindungi pengolahan data sampai dengan penggunaan lebih lanjut mengenai data tersebut serta mengenai pemberian sanksi kepada pihak-pihak yang telah merugikan konsumen.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	i
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	ii
<b>Halaman Motto</b> .....	iii
<b>Halaman Persembahan</b> .....	iv
<b>Halaman Persyarat Gelar</b> .....	v
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	vi
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	vii
<b>Halaman Penetapan Panitia Penguji</b> .....	viii
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	ix
<b>Halaman Ucapan Terima Kasih</b> .....	x
<b>Halaman Ringkasan</b> .....	xii
<b>Halaman Daftar Isi</b> .....	xiv
<b>Halaman Daftar Tabel</b> .....	xvi
<b>Halaman Daftar Skema</b> .....	xvii
<b>Halaman Daftar Lampiran</b> .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Metode Penelitian .....	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	6
1.4.3 Bahan Hukum.....	6
a. Bahan Hukum Primer .....	6
b. Bahan Hukum Sekunder.....	6
c. Bahan Non Hukum .....	6
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	7

<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	9
2.1.2 Unsur Perlindungan Hukum .....	10
2.1.3 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....	11
2.2 Konsumen dan Pelanggan .....	15
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	15
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	17
2.3 Telekomunikasi .....	19
2.3.1 Pengertian Telekomunikasi .....	19
2.3.2 Pelaku Usaha Jasa Telekomunikasi .....	21
2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Telekomunikasi .....	22
<b>BAB 3 PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Telekomunikasi Seluler.....	25
3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Telekomunikasi Seluler Jika dalam Usahnya Merugikan Kepentingan Konsumen .....	39
3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Telekomunikasi Seluler Jika Hak-Haknya Tidak Dipenuhi atau Dilanggar Oleh Pelaku Usaha Telekomunikasi.....	54
3.3.1 Permintaan Ganti Rugi kepada Pelaku Usaha .....	55
3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui LPKSM .....	55
3.3.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK .....	56
3.3.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan.....	60
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
4.1 Kesimpulan .....	67
4.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR BACAAN</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Matrik Perbandingan Pengaturan yang Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari UUPK dan UU Telekomunikasi.....	36
2.	Kualifikasi Tanggung Jawab dari Pelaku Usaha.....	45



## DAFTAR SKEMA

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Mekanisme Penyelesaian Sengketa melalui BPSK.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen
- Lampiran 2 : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999  
Tentang Telekomunikasi
- Lampiran 3 : Syarat-Syarat Dan Ketentuan Umum Berlangganan Jasa Layanan  
Seluler GSM Indosat