

**PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA JASA LAYANAN
TELEKOMUNIKASI TELEPON SELULER ATAS SMS BLAST DIKAITKAN
DENGAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK PRIVASI**

ABSTRAK

Jasa layanan telekomunikasi merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dengan tujuan untuk mempermudah komunikasi antar masyarakat melalui media elektronik. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah berupa *SMS (Short Message Service)*. Masyarakat dapat berkomunikasi dengan mudah melalui pesan singkat yang dikirim antara satu sama lain. Seiring penggunaannya, konsumen mulai merasa terganggu dan tidak nyaman atas adanya pengiriman pesan singkat berupa promosi yang dikenal dengan *SMS Blast* yang dikirim oleh beberapa pelaku usaha. Hal tersebut menyebabkan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi dengan baik. Sehingga terdapat permasalahan terkait fakta diatas yaitu mengenai pertanggungjawaban penyelenggara layanan jasa telepon seluler atas *SMS Blast* dan perlindungan hukum bagi konsumen atas hak privasi.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yang berdasarkan studi kepustakaan menggunakan tipe penelitian yuridis normatif dengan sifat penelitian deskriptif analitis dengan pendekatan konseptual dengan pendekatan Undang-Undang terkait yang mengacu pada bahan hukum primer Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan bahan-bahan hukum sekunder seperti buku-buku, pendapat para sarjana, serta teori-teori atau doktrin-doktrin yang berhubungan dengan topik pembahasan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa terdapat kerjasama antara pihak penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dengan beberapa pelaku usaha dalam memasarkan suatu produk, sehingga perlu adanya tanggung jawab dari pihak penyelenggara agar tidak ada pihak yang merasa terganggu dengan adanya SMS berupa promosi.

Berdasarkan kajian penulis maka penyelenggara jasa layanan telekomunikasi wajib bertanggung jawab bahkan hingga pada ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila terbukti jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Disamping itu perlindungan hukum yang dapat diperoleh oleh konsumen apabila terjadi sengketa adalah penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau jalur litigasi melalui pengadilan. Terkait hak privasi konsumen, diperlukan perhatian bagi perlindungan konsumen di bidang teknologi komunikasi terutama dalam penggunaan telepon seluler. Dalam hal ini peran pemerintah diperlukan untuk membentuk undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan hak privasi bagi pengguna layanan jasa telekomunikasi telepon seluler. Selain itu klausul berlangganan atau perjanjian antara pihak penyelenggara jasa layanan telekomunikasi telepon seluler dan konsumen harus dibuat sejelas-jelasnya dan seadil-adilnya terutama mengenai SMS promosi agar para pihak tidak ada yang merasa dirugikan.

Kata Kunci: Jasa Layanan Telekomunikasi, *SMS Blast*, Hak Privasi.

**RESPONSIBILITY OF TELECOMMUNICATION SERVICE PROVIDERS IN CASE
OF BLAST MESSAGES FROM THE PERSPECTIVE OF LEGAL PROTECTION
FOR CONSUMERS OF PRIVACY RIGHTS**

ABSTRACT

Telecommunication services is an activity organized by telecommunication service providers with the aim to facilitate communication between communities through electronic media. SMS (Short Message Service) is one form of communication which can be used. Communities can communicate easily through short messages sent between each other. Along with its function, consumers began to feel disturbed and uncomfortable over the delivery of a short message in the form of a campaign known as blast messages sent by several business actors. This causes the consumer rights set forth in Law Number 8 of 1999 concerning the Consumer Protection is not met properly. This may raise a problem pertaining to the responsibility of telecommunication service providers of blast messages and legal protection for consumers on privacy rights.

The research method is a juridical normative and descriptive analytic library research with a conceptual approach. The data include primary law materials such as Constitution 1945, Law Number 8 of 1999 concerning the Consumer Protection, Law Number 36 of 1999 concerning Telecommunication and secondary law materials in the forms of books, opinions of scholars, and theories or doctrines related to the topic of discussion. In this research found that there is cooperation between the providers of telecommunications services with several business actors in marketing a product. There shall be the responsibility of telecommunication service providers so that the parties are not disturbed by the blast message in the form of promotions.

Telecommunication service providers shall be responsible even to the compensation based on the Consumer Protection Act if it is proven that the services provided are not in accordance with the agreement. Legal protection that can be obtained by consumers in case of a dispute can be solved through consumer dispute resolution organization or through courts. Regarding to the consumer privacy rights, attention is needed to consumer protection in the field of communications technology, especially in the use of mobile phones. The role of government is needed to establish laws that specifically regulate the protection of privacy rights for users of cellular telecommunication services. The subscription clause or agreement between the cellular telecommunication service providers and the consumer must be as clear and fair as possible especially about the promotional message so that none of the parties feels aggrieved.

Keywords: *Telecommunication Services, Blast Messages, Privacy Rights.*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Lembar Judul | i |
| Pernyataan Keaslian | ii |
| Pengesahan Pembimbing | iii |
| Persetujuan Panitia Sidang Ujian | iv |
| Lembar Persetujuan Revisi | v |
| Abstrak | vi |
| <i>Abstract</i> | vii |
| Kata Pengantar | viii |
| Daftar Isi | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Kegunaan Penelitian | 10 |
| E. Kerangka Pemikiran | 11 |
| F. Metode Penelitian | 21 |
| G. Sistematikan Penulisan | 24 |
| BAB II HAK PRIVASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA | 27 |
| A. Hak Privasi | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Pengertian Hak Privasi | 28 |
| 2. Pembatasan Hak Privasi | 31 |
| 3. Hukum Kerahasiaan | 33 |
| 4. Perlindungan Privasi di Indonesia | 34 |
| B. Pengaturan Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Positif di | |
| Indonesia | 38 |
| 1. Perlindungan Konsumen Pada Umumnya | 38 |
| 2. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Perdata dan Pidana | 40 |
| C. Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen | 43 |
| 1. Pengertian Konsumen | 43 |
| 2. Pengertian Pelaku Usaha | 44 |
| 3. Hak dan Kewajiban Konsumen | 46 |
| 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha | 48 |
| D. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen | 49 |
| E. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Perlindungan | |
| Konsumen | 53 |
| BAB III PENYELENGGARA LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI | |
| TELEPON SELULER DAN SMS BLAST DALAM BISNIS LAYANAN | |
| JASA KOMUNIKASI DI INDONESIA | 58 |
| A. Penyelenggaraan Layanan Jasa Telekomunikasi Pada Umumnya | 58 |
| 1. Layanan Jasa Telekomunikasi | 58 |
| 2. Perkembangan Telekomunikasi di Indonesia | 63 |
| B. Pengaturan Penyelenggaraan Layanan Jasa Telekomunikasi di | |

| | |
|---|------------|
| Indonesia | 67 |
| C. SMS Blast dan Pemanfaatannya di Indonesia | 69 |
| 1. Pengertian <i>SMS Blast</i> | 69 |
| 2. <i>SMS Blast</i> Sebagai Media Promosi Dalam Praktik Pengembangan Bisnis | 71 |
| BAB IV ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI TELEPON SELULER ATAS SMS BLAST DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK PRIVASI | 78 |
| A. Pertanggungjawaban Penyelenggara Jasa Layanan Telekomunikasi Telepon Seluler Terhadap Hak Privasi Konsumen Sebagai Pengguna Layanan Jasa Telekomunikasi Telepon Seluler Atas SMS Blast Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen | 78 |
| B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Hak Privasi Dalam Pemanfaatan Layanan Jasa Telekomunikasi Telepon Seluler Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen | 86 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 96 |
| B. Saran | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA | 100 |