

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia. Kemajuan teknologi yang demikian pesat ikut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam komunikasi dan interaksi. Teknologi dapat didefinisikan sebagai bentuk kreasi dari manusia yang diwujudkan dengan alat, dan teknik tertentu sehingga dapat mempermudah suatu pekerjaan dalam menghasilkan sesuatu, sedangkan komunikasi merupakan aktifitas pertukaran pesan atau informasi dari setiap pengirim dan penerima pesan atau informasi dari setiap pengirim dan penerima pesan dari informasi tersebut.¹ Keduanya membentuk suatu sistem yang dilakukan oleh masyarakat modern untuk saling berhubungan antara satu dengan yang lain yang disebut dengan teknologi komunikasi.

Hasil dari teknologi komunikasi itu sendiri antara lain seperti komputer, internet, radio, televisi hingga telepon seluler. Telepon seluler telah menjadi hal yang penting dalam masyarakat saat ini dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Hal ini

¹ (<https://id.wikipedia.org/wiki>), *Teknologi Komunikasi Dalam Masyarakat*, diakses pada 10 Januari 2017 pukul 20.00 WIB.

terbukti bahwa sebagian masyarakat Indonesia selalu bepergian dengan membawa telepon seluler, yang kini lebih banyak digunakan dibandingkan telepon konvensional, yang merupakan jenis telepon yang memiliki saluran tetap dan sifatnya tidak dapat dibawa bepergian.

Sebagian besar masyarakat Indonesia memilih menggunakan telepon seluler untuk berkomunikasi satu sama lain karena dianggap lebih praktis dan mempermudah komunikasi. Hak berkomunikasi setiap orang diatur dalam Pasal 28 huruf (f) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi demikian:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Masyarakat sebagai pengguna telepon seluler dapat dikategorikan sebagai konsumen. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.² Dalam hal ini terkait kedudukannya sebagai konsumen, tidak hanya produk yang dapat diterima oleh masyarakat, tetapi juga jasa. Sebagai konsumen, pengguna layanan jasa telekomunikasi berhak memperoleh perlindungan dari penyedia layanan jasa telekomunikasi atau pelaku usaha. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen

²Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 14.

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.³

Perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen layanan jasa telekomunikasi salah satunya dapat berupa perlindungan atas data pribadi. Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi atau hak privasi (*privacy rights*). Menurut penjelasan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. “Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan.
- b. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai.
- c. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.”

Perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler telah tercermin dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Perlindungan terhadap informasi dan data pribadi tidak diatur secara eksplisit, namun perundang-undangan yang berlaku menjadi ketentuan dalam memberikan perlindungan terhadap informasi dan data pribadi. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang

³*Ibid*, hlm. 7.

Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan contoh dari peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai keamanan dan perlindungan terhadap data pribadi.

Hak atas Pribadi di Indonesia dijamin perlindungannya di dalam Konstitusi Indonesia, khususnya sebagaimana ditegaskan di dalam Pasal 28 G ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan :

”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 ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

Walaupun pasal tersebut tidak mengatur secara khusus mengenai perlindungan hak privasi dalam ruang lingkup telekomunikasi, namun berdasarkan pasal tersebut sudah jelas menegaskan bahwa setiap orang berhak dilindungi privasinya. Dalam hal ini privasi yang dimaksud dapat berupa data pribadi seseorang dalam lingkup media elektronik.

Dewasa ini, seringkali para konsumen merasa hak privasinya terganggu karena sering mendapatkan SMS berupa *spam* seperti SMS berhadiah, penawaran judi togel, hingga SMS *Blast* yang merupakan jenis layanan SMS yang bersifat satu arah, yang dikirim ke banyak nomor tujuan sekaligus hanya dengan satu kali pengiriman. Perkembangan teknologi aplikasi data mining merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan munculnya SMS *Blast* di kalangan pengguna layanan jasa telekomunikasi telepon seluler. Teknologi aplikasi data mining adalah 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

Hal tersebut dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk melakukan promosi atau penawaran sejumlah produk yang efektif dan efisien dengan biaya yang relatif murah. Dalam hal ini pelaku usaha dipermudah untuk menawarkan produknya kepada konsumen, akan tetapi tak jarang hal ini justru mengganggu konsumen yang tidak merasa memberikan data pribadinya kepada pihak pelaku usaha tersebut namun terus mendapatkan SMS *Blast* berupa penawaran sejumlah produk. Konsumen merasa dirugikan terutama secara imateril dimana hak privasinya telah terganggu dan tidak terlindungi dengan baik.

SMS *Blast* di dalamnya memakai fitur yang menggunakan nama perusahaan bukan *regular long number* seperti +6881xxx. Hal ini menyebabkan banyak konsumen yang mengeluh atas bocornya data pribadi milik konsumen. Dengan bocornya data konsumen berarti telah terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen pengguna layanan jasa telepon seluler terkait hak privasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (a) Hak Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang

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

dan/ atau jasa. Sehubungan dengan konsumen jasa telepon seluler, maka seharusnya data pribadi konsumen tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Data pengguna jasa layanan telepon seluler adalah sesuatu yang sifatnya rahasia yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Pasal 42 ayat (1) undang-undang tersebut menyatakan demikian :

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

Meskipun demikian, pengaturan hak privasi konsumen di Indonesia masih dikategorikan lemah, karena masih belum ada Undang-Undang yang secara khusus menjamin hak atas privasi tersebut. Pembocoran data pribadi konsumen yang masih sering terjadi merupakan gambaran bahwa hak privasi konsumen masih belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut terdapat persoalan praktis terkait dengan pertanggungjawaban penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap hak privasi konsumen sebagai pengguna layanan jasa telekomunikasi telepon seluler dan perlindungan hukum bagi konsumen terkait dengan hak privasi dalam pemanfaatan layanan jasa telekomunikasi telepon seluler.

Apabila konsumen merasa dirugikan atau hak-haknya tidak dapat diberikan sebagaimana mestinya maka hal tersebut menjadi tanggung jawab dari pemerintah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen Pasal 29 ayat (1) menyebutkan bahwa pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁵

Dalam hal melindungi hak privasi konsumen jasa telekomunikasi telepon seluler, tanggung jawab pemerintah dapat diimplementasikan dengan cara membentuk undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai hak privasi konsumen terutama sebagai pengguna layanan jasa telekomunikasi seluler. Namun, faktanya hingga kini undang-undang tersebut belum disahkan oleh pemerintah dan konsumen masih sering memperoleh SMS *Blast* berupa sejumlah promosi dari para pelaku usaha.

Selain itu, dengan munculnya SMS *Blast* maka hak masyarakat atas kenyamanan dalam menggunakan suatu barang dan atau jasa menjadi terganggu. Dalam hal ini kenyamanan dalam menggunakan jasa layanan telekomunikasi telepon seluler. Oleh karena itu diperlukan suatu solusi hukum agar dapat melindungi hak-hak konsumen dan mencegah timbulnya permasalahan hukum baru di lingkungan masyarakat.

Adapun mengenai penulisan topik ini, sebelumnya sudah ada beberapa jurnal dan skripsi yang menuliskan mengenai hak privasi, SMS *broadcast* dan juga SMS penipuan, akan tetapi belum ada yang

⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Cetakan Pertama, Jakarta: Visimedia, 2008, hlm.63.

menuliskan mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan hak privasi konsumen terkait dengan *SMS Blast*. Sehingga yang menjadi pembeda dari penulisan skripsi ini adalah bahwa penulis mencoba untuk menganalisis mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan hukum bagi konsumen atas hak privasi terkait dengan *SMS Blast* berupa promosi yang dilakukan oleh beberapa pelaku usaha.

Hal ini penting untuk dibahas karena mengingat akan pentingnya melindungi hak privasi. Dalam hal ini konsumen pengguna layanan jasa telepon seluler yang hak privasinya terganggu karena kerap menerima sejumlah promosi produk melalui *SMS Blast*. Perlindungan hukum dan kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak bagi konsumen menjadi salah satu faktor penting yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini, terutama hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas menggunakan barang dan jasa.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul **“PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA JASA LAYANAN TELEKOMUNIKASI TELEPON SELULER ATAS SMS BLAST DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK PRIVASI”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mengemukakan beberapa pembatasan topik, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana 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?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terkait hak privasi dalam pemanfaatan layanan jasa telekomunikasi telepon seluler berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan memahami bentuk pertanggungjawaban penyelenggara jasa layanan telekomunikasi telepon seluler terhadap hak privasi konsumen sebagai pengguna layanan jasa telepon seluler atas SMS *blast* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

2. Untuk mengkaji dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jasa telepon atas SMS *Blast* agar dapat menghasilkan suatu saran yang dapat berguna untuk kedepannya.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dalam pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen.
2. Secara Praktis
 - a. Menambah wawasan ilmiah dan masukan bagi para kalangan praktisi hukum dalam hal perlindungan hukum atas hak privasi konsumen terutama dalam bidang layanan jasa telekomunikasi telepon seluler.
 - b. Memberikan masukan bagi pembaca terutama bagi para pihak yang terkait dengan bidang telekomunikasi dan perlindungan konsumen.
 - c. Memberikan informasi bagi masyarakat terutama di bidang layanan jasa telekomunikasi telepon seluler mengenai perlindungan hukum atas hak privasi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

E. Kerangka Pemikiran

Dewasa ini penulis menemukan masalah dalam hal perlindungan hak privasi konsumen pengguna layanan jasa telekomunikasi telepon seluler. Bahwa terdapat hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi, yaitu hak atas kenyamanan. Hak atas kenyamanan yang dimaksud berkaitan dengan hak privasi atas data pribadi konsumen, walaupun belum diatur secara tegas perlindungan hukumnya dalam undang-undang tetapi penyelenggara jasa layanan telekomunikasi berkewajiban untuk melindungi data pribadi konsumen demi menjaga kenyamanan, keamanan, dan hak privasi konsumen.

Penulis menemukan bahwa faktanya konsumen seringkali menerima sejumlah SMS berupa promosi sejumlah produk dari para pelaku usaha, sedangkan konsumen yang bersangkutan tidak pernah merasa memberikan nomornya pada para pelaku usaha yang bersangkutan ataupun memberikan persetujuan untuk dikirim sejumlah SMS berbentuk promosi tersebut. Penulis menemukan suatu perjanjian baku dari salah satu perusahaan penyelenggara layanan jasa telekomunikasi telepon seluler yang menyebutkan bahwa pelanggan atau pengguna jasa layanan telekomunikasi yang bersangkutan dianggap setuju untuk sewaktu-waktu menerima penawaran atau informasi yang terkait dengan produk-produk atau program marketing dari perusahaan tersebut dan dari pihak yang bekerjasama dengan perusahaan tersebut sesuai dengan batas kewajaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pelanggan yang tidak bersedia

menerima penawaran atau informasi dari pihak yang bekerjasama dengan perusahaan dapat melakukan mekanisme dengan cara menghubungi *customer service* atau mengakses pada nomor yang diberikan oleh perusahaan, akan tetapi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis masih ada konsumen atau pelanggan yang tetap mendapatkan SMS yang berisikan penawaran produk tersebut walaupun sudah menghubungi *customer service* perusahaan atau penyelenggara jasa layanan telekomunikasi, selain itu terdapat ketidakjelasan mengenai akses atau nomor yang seharusnya disediakan perusahaan kepada konsumen untuk berhenti menerima SMS promosi atau penawaran produk karena nomor yang dimaksud *invalid* atau tidak dapat diakses.

Dalam hal ini selain adanya inkonsistensi antara perjanjian baku yang ditetapkan oleh penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dengan fakta di masyarakat, penulis juga menilai bahwa dengan adanya perjanjian tersebut kenyamanan masyarakat dalam menggunakan jasa telekomunikasi menjadi terganggu. Selain itu dikatakan dalam perjanjian baku bahwa promosi yang dilakukan sesuai dengan batas kewajaran yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan batas kewajaran yang ditetapkan oleh perusahaan belum tentu sama dengan batas kewajaran yang diinginkan oleh masyarakat. Sehingga diperlukan kejelasan mengenai pengaturan tersebut serta solusi yang tepat agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Untuk mengatasi masalah ini, penulis menggunakan beberapa

teori hukum yang dapat membantu penulisan ini, yaitu terkait dengan tanggung jawab hukum dan perlindungan hukum bagi konsumen.

1. Kerangka teoritis

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.⁶Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.⁷Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Sedangkan Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. Selanjutnya dikemukakan pula bahwa salah satu

⁶ Ridwan Halim, *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988, hlm. 23.

⁷Shidarta, *Op. Cit.*, hlm.59.

sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum.⁸

Perlindungan hukum juga merupakan upaya untuk melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran, hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.⁹ Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹⁰ Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan terjaminnya hak-hak konsumen.

⁸ Soetjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum Di Indonesia*, Bandung: Alumni, 1983, hlm. 121.

⁹ Mucshin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 20.

¹⁰ *Ibid.*

Dalam bukunya, *Pengantar Hukum Bisnis*, Munir Fuady mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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. Lebih lanjut bahwa secara hukum konsumen tidak hanya terbatas kepada pembeli, tetapi setiap orang yang mengkonsumsi atau memakai suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, konsumen memiliki hak sebagai berikut:¹¹

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 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;

¹¹ Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm.29.

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, 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 perundang-undangan lainnya.

Akan tetapi apabila dilihat dari sudut pandang pelaku usaha, kemajuan di bidang teknologi dan kecenderungan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia menggunakan telepon seluler dalam kehidupan sehari-hari merupakan peluang untuk mempromosikan produknya melalui pesan elektronik dengan tujuan agar promosi tersebut sampai kepada masyarakat dan menarik perhatian masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dibidang usaha juga merupakan faktor yang menyebabkan para pelaku usaha gencar melakukan promosi salah satunya melalui *SMSBlast* agar banyak masyarakat yang membeli produknya tersebut. Namun, muncul suatu masalah dimana hal tersebut pada akhirnya dapat mengganggu kenyamanan para pengguna layanan jasa telekomunikasi

karena seringnya menerima SMS promosi suatu produk, sehingga perlu adanya solusi agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka penyelenggara jasa layanan telekomunikasi sebagai pelaku usaha berkewajiban memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atau pelanggan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan terjaminnya hak-hak konsumen. Masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama untuk dilindungi dan dipertanggungjawabkan oleh para pelaku usaha, dalam hal ini penyelenggara layanan jasa telekomunikasi telepon seluler. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi mengatur mengenai kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi untuk merahasiakan data pribadi konsumen dalam rangka melindungi hak-hak privasi konsumen.

2. Kerangka Konseptual

- a. Menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang 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. Dalam penulisan skripsi ini konsumen yang dimaksud adalah pengguna layanan jasa telekomunikasi telepon seluler, dimana konsumen

perlu menerima perlindungan hukum yang dalam hal ini perlindungan hukum atas hak privasi konsumen.

- b. Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹²
- c. Berdasarkan Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan istilah yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Beberapa sumber formal hukum seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelanggar hak konsumen.¹³
- d. Prinsip tanggung jawab secara umum dapat dibedakan menjadi lima, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dimana seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.¹⁴ Kedua, prinsip praduga selalu bertanggung

¹² Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm 7.

¹³ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 92.

¹⁴ *Ibid.*

jawab (*presumption of liability*) yaitu tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada di pihak tergugat.¹⁵ Ketiga, prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) akan tetapi prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara masuk akal dapat dibenarkan.¹⁶ Keempat, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam prinsip ini harus ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya.¹⁷ Kelima, prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*), dimana tanggung jawab pelaku usaha dibatasi berdasarkan kesalahan yang dilakukan. Dalam penulisan skripsi ini prinsip tanggung jawab dapat dijadikan dasar analisis tanggung jawab penyelenggara jasa layanan telekomunikasi telepon seluler atas *SMS Blast* terkait hak privasi konsumen.

- e. Menurut Pasal 1 huruf d Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, penyelenggara telekomunikasi adalah perseorangan, koperasi, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan usaha swasta, instansi pemerintah, dan instansi pertahanan keamanan negara. Dalam hal ini penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dikategorikan

¹⁵ *Ibid*, hlm. 94.

¹⁶ Shidarta, Op. Cit., hlm. 62-63.

¹⁷ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., hlm. 96.

sebagai pelaku usaha yang menawarkan produk berupa jasa kepada konsumen, dan bertanggung jawab menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak atas privasi.

f. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, privasi adalah kebebasan dan keleluasan pribadi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hak privasi merupakan hak seseorang atas kebebasan dan keleluasan pribadi. Dalam penulisan skripsi ini privasi yang dimaksud adalah privasi informasi atas data pribadi pelanggan jasa layanan telekomunikasi terkait *SMS Blast*.

g. *SMS* atau pesan singkat merupakan sarana komunikasi antar individu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami, hubungan, kontak. Dalam penulisan skripsi ini *SMS* yang dibahas adalah mengenai *SMS Blast*.

h. *SMS Blast* adalah jenis layanan *SMS* yang bersifat satu arah, yang dikirim ke banyak nomor dengan satu kali pengiriman secara cepat.¹⁸ Dalam hal ini *SMS Blast* digunakan sebagai sarana promosi oleh para pelaku usaha, namun faktanya tidak jarang menimbulkan ketidaknyamanan dari pihak konsumen sebagai penerima pesan.

¹⁸ (<https://www.smsblast.co.id/artikel>), Pengertian SMS Blast, diakses pada tanggal 15 April 2017 pukul 15.25 WIB.

F. Metode Penelitian

Penulisan skripsi ini tidak dapat terlepas dari suatu metode penelitian, yang isinya merupakan pertanggungjawaban pemilihan topik atau isu, objek penelitian, metode, dan tujuan penelitian. Penggunaan metode penelitian bertujuan agar penulisan skripsi ini dapat lebih terarah.

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu dengan berdasarkan pada studi kepustakaan yang memuat teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif analitis, yaitu untuk menggambarkan, menemukan fakta-fakta hukum, serta mengkaji secara sistematis mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan hukum terhadap hak privasi konsumen dalam pemanfaatan layanan jasa telepon seluler atas beredarnya SMS *Blast*.

3. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Penelitian hukum dalam level dogmatik hukum tidak dapat terlepas dari pendekatan perundang-undangan. Dalam metode pendekatan

perundang-undangan peneliti perlu memahami hierarki, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.¹⁹ Pendekatan peraturan perundang-undangan merupakan pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Metode pendekatan konseptual memerlukan suatu konsep untuk dijadikan acuan di dalam penelitiannya. Dalam membangun suatu konsep peneliti harus beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.²⁰ Meskipun tidak secara eksplisit, konsep hukum dapat juga ditemukan di dalam undang-undang, hanya saja dalam mengidentifikasi prinsip tersebut, peneliti terlebih dahulu memahami konsep tersebut melalui pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang ada.²¹

¹⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Prenada Media Group, 2005 hlm. 137.

²⁰*Ibid*, hlm. 177.

²¹*Ibid*, hlm. 178.

4. Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang penulis gunakan dalam penulisan ini terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum, doktrin, teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan pertanggungjawaban dan perlindungan hukum atas hak privasi konsumen. Bahan hukum sekunder juga pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dapat diperoleh dari kamus bahasa maupun kamus hukum yang berkaitan dengan topik penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibuat secara terperinci dan sistematis, agar memberikan kemudahan bagi pembaca dalam memahami makna dari penulisan skripsi ini. Keseluruhan sistematika ini merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Pembatasan Topik, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II HAK PRIVASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA

Bab ini akan menguraikan mengenai hak privasi dan perlindungan konsumen dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, serta teori-teori, pandangan dan doktrin-doktrin yang berhubungan dengan topik pembahasan.

BAB III PENYELENGGARAAN LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI TELEPON SELULER DAN SMS BLAST DALAM BISNIS JASA LAYANAN KOMUNIKASI DI INDONESIA

Bab ini akan menguraikan mengenai penyelenggara layanan jasa telekomunikasi telepon seluler dan keberadaan SMS *blast* sebagai sarana promosi yang dilakukan oleh para pelaku usaha dalam bisnis layanan komunikasi di Indonesia yang akan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta teori-teori, pandangan dan doktrin-doktrin yang berhubungan dengan topik pembahasan.

BAB IV ANALISIS TERHADAP PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI TELEPON SELULER ATAS SMS BLAST DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS HAK PRIVASI

Bab ini akan menguraikan analisis berdasarkan identifikasi masalah mengenai pertanggungjawaban provider telepon seluler atas sms blast dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi konsumen atas hak privasi ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, serta doktrin-doktrin yang berhubungan dengan topik pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menguraikan mengenai kesimpulan dan saran mengenai analisis pertanggungjawaban penyelenggara jasa layanan telekomunikasi telepon seluler atas SMS *blast* dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi konsumen atas hak privasi.

