

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP
KEBOCORAN DATA KONSUMEN INDIHOME DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG PELINDUNGAN KONSUMEN**



Diajukan oleh :

Clara Vynka Nugrahanditya Setiawan

NPM 190513633
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

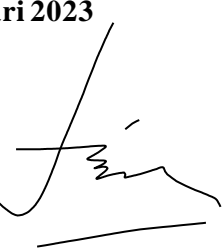
Telah disetujui untuk Ujian Pendaran

Dosen Pembimbing

Tanggal : 16 Februari 2023

Dr. Johanes Widiantoro, S.H., M.H.

Tanda tangan :



HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP
KEBOCORAN DATA KONSUMEN INDIHOME DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG PELINDUNGAN KONSUMEN



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Februari 2023
Tempat : zoom meeting

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

Sekretaris : Puspaningtyas Panglipurjati, S.H., LL.M.

Anggota : Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

MOTTO

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.” – Ralph Waldo Emerson

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penulisan hukum yang berjudul “PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP KEBOCORAN DATA KONSUMEN INDIHOME DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PELINDUNGAN KONSUMEN”.

Penulisan ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam mencapai jenjang Strata di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini, yaitu :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberi rahmat, kesehatan, Pelindungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai lembaga yang menaungi penulis dalam proses pembelajaran dan sarana penulis untuk menimba ilmu.
3. Prof. Ir. Yoyong Arfiandi, M.Eng., Ph.D. selaku rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Johannes Widijantoro, S.H., M. selaku dosen pembimbing penulisan hukum yang telah memberikan bimbingan dengan penuh

kesabaran kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Nugroho Andriyanto, S.H., selaku Kepala Keasistenan Utama I Bidang Penegakan Hukum Peradilan dan HAM yang membantu penulis dalam mendapatkan data dalam menyusun penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang saya hormati, Bapak S. Agus dan Ibu Elisabeth Dwi L yang selalu memberikan semangat, membimbing mendukung, dan mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan kuliah tepat waktu.
8. Kedua saudara saya, Alexandra Kezia Nadyne D dan Octavianus Ananditya T yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, serta doa dalam menyelesaikan skripsi saya.
9. Paman saya yang saya hormat, Bapak Agus Marsudi yang selalu membantu, mendukung, dan mendoakan saya dalam proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
10. Eyang yang saya hormati, Almh. Ibu Cicilia Sukarti yang sudah menemani, membantu, mendukung, dan mendoakan saya dalam segala hal, termasuk dalam penulisan skripsi ini.
11. Yosua Raymond Simanjuntak yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, memberi masukan, selalu menemani dan selalu mendokan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Edith Nazaretha, Jenoveva Meilynda, Quenna Mutiara, Stefhani Octavianney, Gabriella S, Namarina Lusia, Nashara Dania S, Alvina

Emanuella, Bernadetta Gayo, Gregorius Haposan, Haryo Dhanestyra, Pascal Christian, yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluhan, dan mendorong penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

13. Seluruh Dosen, Staff, dan seluruh pihak yang ada di Fakultas Hukum Universitas AtmaJaya Yogyakarta.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis sadar masih banyak kekurangan. Saran, kritik, dan masukan kepada penulis diharapkan dapat menjadi masukan yang sangat berguna bagi penulis kedepannya. Dengan adanya penulisan skripsi ini, penulis sangat berharap agar penulisan ini berguna bagi siapa saja yang membaca dalam rangka memberikan edukasi dan perluasan ilmu pengetahuan hukum bagi masyarakat.

Yogyakarta, 10 September 2022



Clara Vynka Nugrahanditya S

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Kebocoran Data Konsumen Indihome Ditinjau dari Undang-Undang Pelindungan Konsumen. Skripsi ini menganalisis tentang bagaimana Ombudsman Republik Indonesia menanggapi permasalahan terkait dengan kebocoran data yang ada pada konsumen Indihome. Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengakibatkan setiap orang secara tidak langsung harus menggunakan internet. PT Telkom Indonesia adalah perusahaan yang menyediakan layanan internet dan salah satu produk yang dihasilkan adalah Indihome. Pelayanan yang disediakan tidak selalu berjalan lancar, dan banyak permasalahan yang terjadi, salah satunya mengenai kebocoran data. Oleh karena hal tersebut, skripsi ini ditulis untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap kebocoran data tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian normatif yang didukung oleh data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dan data sekunder diperoleh dari peraturan yaitu jurnal, internet, serta fakta hukum. Setelah itu data tersebut disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan pengawasan terkait dengan isu kebocoran data dengan cara melakukan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan melakukan diskusi public dengan pihak terkait dalam hal pelindungan data pribadi konsumen. PT Telkom masih memerlukan perbaikan agar hak konsumen dapat terpenuhi, dan pihak Ombudsman juga diharapkan selalu menjalankan tugas pengawasan terkait pelayanan publik dengan lebih ketat, dan rutin melakukan diskusi publik, tidak hanya soal kebocoran data Indihome saja, namun dalam berbagai aspek agar

masyarakat lebih mempercayai pihak yang sudah diberi wewenang untuk mendengarkan aduan yang ada.

Katakunci : Kebocoran data, Internet, Indihome, Ombudsman

ABSTRACT

This thesis is entitled Oversight of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Against Indihome Consumer Data Leaks in View of the Consumer Protection Act. This thesis analyzes how the Ombudsman of the Republic of Indonesia responds to problems related to data leaks that exist with Indihome consumers. The rapid development of technology has resulted in everyone indirectly having to use the internet. PT Telkom Indonesia is a company that provides internet services and one of the products it produces is Indihome. The services provided do not always run smoothly, and many problems occur, one of which is data leakage. Because of this, this thesis was written to find out more about the supervision of the Ombudsman of the Republic of Indonesia against this data leak. This research is a normative research supported by primary and secondary data. Primary data was obtained from interviews and secondary data was obtained from regulations, namely journals, the internet, and legal facts. After that, it was concluded that the Ombudsman of the Republic of Indonesia had carried out supervision related to the issue of data leakage by carrying out the Ombudsman Quick Response (RCO) mechanism and conducting public discussions with related parties in terms of protecting consumer personal data. PT Telkom still needs improvement so that consumer rights can be fulfilled, and the Ombudsman is also expected to always carry out supervisory duties related to public services more strictly, and routinely conduct public discussions, not only about the leakage of Indihome data, but in various aspects so that people can trust the party more who have been authorized to listen to the existing reports.

Keywords: Data leak, Internet, Indihome, Ombudsman

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Keaslian Penelitian	16
F. Batasan Konsep.....	21
G. Metode Penelitian	22
BAB II	26
PEMBAHASAN	26
A. Pelindungan Hukum Konsumen.....	26
B. Ombudsman Republik Indonesia	31
C. Data Pribadi.....	36
D. Indihome.....	37
E. Pelindungan Hukum Konsumen Indihome	39
F. Pengawasan Ombudsman Terhadap Kebocoran Data Indihome	43
BAB III	53
PENUTUP	53
A. KESIMPULAN.....	53
B. SARAN.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini Penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli Penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka Penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 September 2022



Clara Vynka Nugrahanditya S