

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki landasan hukum, hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 Ayat (3) yang berbunyi “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Negara hukum adalah negara yang dalam pelaksanaan pemerintahannya harus didasarkan atas supremasi hukum dan memiliki tujuan dalam hal ketertiban hukum.

Negara hukum merupakan negara yang pemegang kekuasaannya dibatasi oleh hukum, lebih lanjut disebut bahwa dalam rangka merealisasikan pembatasan pemegang kekuasaan tersebut, maka diwujudkan dengan cara pembuatan undang-undang.¹ Pada buku yang berjudul *Constitutional Government and Democracy : Theory and Practise in Europe and America* yang dikutip oleh Miriam Budiarjo, negara hukum ditandai dengan 4 unsur yaitu :

1. Hak-hak asasi manusia.
2. Pemisahan atau pembagian kekuasaan untuk menjamin hak-hak asasi manusia, biasa dikenal sebagai Trias Politika.
3. Pemerintah berdasarkan peraturan-peraturan (*wetmatigheid van bestuur*).
4. Peradilan administrasi dalam perselisihan.²

¹ Ridwal H.R, 2003, *Hukum Administrasi Negara.*, UII Press, Yogyakarta, hlm.7.

² Miriam Budiharjo, 1997, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 57-58.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa negara hukum merupakan negara yang tindakan pemerintah dan rakyatnya didasarkan pada aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai ketertiban umum dan keadilan bagi rakyat dalam kehidupan bernegara. Unsur-unsur yang harus ada pada suatu negara hukum yaitu adanya pemenuhan hak asasi manusia, terdapat pembagian kekuasaan, mendasarkan tindakannya pada undang-undang, dan adanya peradilan administrasi.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam suatu negara hukum adalah adanya Pelindungan hak asasi manusia (HAM) dan Pelindungan hukum. Pelindungan HAM tersebut terdapat pada Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD NRI 1945) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, Pelindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Serta terdapat pada Pasal 28 I ayat (4) UUD NRI 1945 menjelaskan bahwa Pelindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab Negara terutama pemerintahan. Sedangkan Pelindungan hukum terdapat pada Pasal 27 ayat (1) UUD NRI 1945 menyatakan bahwa segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.

Dalam perkembangan teknologi yang sangat cepat, khususnya pada bidang telekomunikasi sangatlah berdampak besar bagi kegiatan perekonomian di Indonesia. Setiap individu harus menyesuaikan diri dan selalu *up to date* dengan hal-hal yang bersifat baru. Hal tersebut juga memiliki pengaruh dari penggunaan jasa telekomunikasi, baik untuk kegiatan bisnis, maupun kegiatan sehari-hari yang menunjang kebutuhan pokok manusia. Layanan jasa telekomunikasi saat ini juga sudah beragam, salah satunya adalah internet. Internet merupakan suatu jaringan komunikasi yang berfungsi untuk menghubungkan media elektronik satu dengan yang lain dengan cepat dan tepat.³

Di era digital ini, banyak terjadi kejahatan yang memanfaatkan data pribadi seseorang. Berdasarkan data, terdapat 463.000 dokumen berupa tangkapan layar foto KTP elektronik, nomor rekening, nomor wajib pajak, akte kelahiran, dan rekam medis nasabah BRI Life yang diperjualbelikan pada Juli 2021.⁴ Namun masih banyak masyarakat yang belum paham akan data pribadi yang rawan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi bahwa data pribadi merupakan hal yang paling penting di dalam era digital ekonomi. Oleh karena itu, konsumen saat ini berada dalam posisi

³ Muhammad Robith Adani, "Apa Itu Internet dan Apa Saja Dampaknya Bagi Kehidupan Sehari-hari?", <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/internet-adalah/>, diakses 22 September 2022.

⁴ Syailendra Persada, 6 Kasus Kebocoran Data Pribadi di Indonesia, <https://dunia tempo.co/read/1653101/tiktok-klarifikasi-soal-akses-ke-data-pengguna>, diakses 5 November 2022.

yang sangat rawan ketika disalahgunakan oleh operator atau pelaku usaha tertentu dimana ia menyimpan datanya.⁵

Di Indonesia perlindungan data pribadi masih tergolong lemah yang mengakibatkan kebocoran data. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya kasus kejahatan seperti *hacking* (peretasan) maupun *cracking* (pembajakan) media sosial yang berujung pembobolan data pribadi, pemerasan, bahkan penipuan. Pelindungan data pribadi juga bisa dimulai dari diri sendiri dengan cara menerapkan verifikasi dua langkah, terdapat kode cadangan, dan notifikasi email.

Banyak cara untuk menjaga pribadi yaitu dengan menerapkan *password* yang tidak mudah ditebak, memisahkan e-mail untuk pekerjaan dan transaksi, perbanyak informasi mengenai modus penipuan digital, serta tidak *over sharing* mengenai kehidupan pribadi. Samuel A. Pangerapan, selaku Dirjen Informatika menyebutkan terdapat lima alasan pentingnya menjaga data pribadi, yaitu mencegah intimidasi *online* terkait gender, mencegah penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, menjauhi potensi penipuan, menghindari potensi pencemaran nama baik, dan hak kenali atas data pribadi.⁶

Penggunaan layanan telekomunikasi yang dipergunakan oleh hampir seluruh masyarakat di Indonesia dalam berbagai kegiatan, tentunya

⁵ Septian Denny, Di Era Digital, Data Pribadi Rawan Disalahgunakan, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3992442/di-era-digital-data-pribadi-rawan-disalahgunakan>, diakses 5 November 2022

⁶ Tiara Hana Pratiwi, Pentingnya Perlindungan Data Pribadi di Era Digital, <https://aptika.kominfo.go.id/2021/10/pentingnya-pelindungan-data-pribadi-di-era-digital/>, diakses 24 Oktober 2022.

harus diiringi dengan Pelindungan terhadap hak-hak bagi konsumen atau pengguna jasa telekomunikasi tersebut, salah satunya adalah mengenai pelindungan data pribadi konsumen. Hal tersebut sudah diatur dalam Pasal 28 G ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas Pelindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan Pelindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

Pada tahun 2015 terdapat perusahaan baru yaitu PT Telkom Indonesia Tbk, yang dikenal sebagai Telkom Indonesia atau Telkom yang merupakan perusahaan informasi dan komunikasi yang juga menyediakan layanan jasa dan jaringan telekomunikasi yang berada di Indonesia. Tidak hanya layanan pada bidang telekomunikasi, namun memiliki produk layanan di pada bidang media dan edukasi. Salah satu produk yang diluncurkan adalah *Digital Home* atau disingkat sebagai Indihome. Indihome merupakan produk yang berupa layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif. Hingga akhir bulan Juni tahun 2022, Indihome melayani sebanyak 8,9 juta pelanggan atau tumbuh sebesar 7,1 persen dibanding tahun 2021.⁷

Layanan yang ditawarkan oleh Indihome didasari oleh perjanjian baku yang dibuat oleh PT Telkom Indonesia Tbk dalam sebuah perjanjian.

⁷ CNN Indonesia, Telkom Raup Pendapatan Rp72 T pada Semester I 2022, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220804165755-97-830411/telkom-raup-pendapatan-rp72-t-pada-semester-i-2022/amp>, diakses 22 September 2022.

Masing-masing pihak yaitu pihak konsumen dan pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Telah diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen (UUPK) yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi Pelindungan kepada konsumen. Pelindungan Konsumen dipandang semakin penting mengingat semakin majunya teknologi yang memungkinkan munculnya tindakan-tindakan yang merugikan.⁸

Dalam UUPK disebutkan bahwa hak yang dimiliki konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan advokasi, Pelindungan, dan upaya penyelesaian sengketa Pelindungan konsumen secara patut. Sedangkan, pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan Pasal 7 huruf a UUPK. Perjanjian berlangganan internet Indihome pada PT. Telkom dapat dikonstruksikan sebagai perjanjian untuk melakukan jasa. Perjanjian antara pihak konsumen dengan Indihome ini sering disebut sebagai perjanjian baku.

Klausula baku tersebut jelas melanggar pasal 18 UUPK dikarenakan fakta di lapangan berbeda dengan aturan yang sudah berlaku. Pelaku usaha dapat memanipulasi perjanjian yang telah dibuat dan

⁸ Nikita Dita, 2017, "Pelindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Mengenai Perubahan Kebijakan PT Telekomunikasi Indonesia di Semarang Pada Layanan Indihome Triple Play", *Diponegoro Law Journal*, Universitas Diponegoro, hlm. 3.

biasanya perjanjian tersebut menguntungkan salah satu pihak yaitu pihak pelaku usaha. Konsumen mempunyai risiko yang besar daripada pelaku usaha, oleh karena itu hak konsumen sangat rentan, dikarenakan posisi tawar konsumen yang lemah, akibatnya hak konsumen cenderung mudah untuk dilanggar.

Selain itu, saat ini UUPK dirasa memiliki kekosongan hukum dari segi Pelindungan konsumen. Undang-Undang yang telah disahkan setelah 23 tahun, dirasa sudah tidak sesuai dalam perkembangan saat ini khususnya dalam perkembangan teknologi. Salah satu kasus yang terjadi mengenai penyalahgunaan data pribadi dirasakan oleh Annisa Larasati yang menerima pesan singkat dari salah satu perusahaan penyedia pinjaman *online*. Pada pesan singkat tersebut, Annisa didesak untuk segera melunasi hutang sepupunya, Aditya. Selain itu pengirim pesan juga melampirkan foto Aditya beserta dengan KTP. Hal tersebut membuktikan bahwa perusahaan penyedia pinjaman *online* telah menyalahgunakan data pribadi Aditya dengan cara menyebarluaskan data tersebut tanpa persetujuan yang bersangkutan.⁹

Selain dikeluarkannya UUPK, saat ini sudah dikeluarkan Undang-Undang yang lebih spesifik dalam hal pelindungan data pribadi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Dengan dikeluarkannya UU PDP, dipercaya akan

⁹ Kodrat Setiawan, Rawan Disalahgunakan, UU Perlindungan Data Pribadi Perlu Segera Disahkan, <https://bisnis.tempo.co/read/1532352/rawan-disalahgunakan-uu-pelindungan-data-pribadi-perlu-segera-disahkan>, diakses tanggal 5 November 2022.

sangat penting untuk transformasi Indonesia yang sudah memasuki 5.0. Dalam UU PDP mengatur salah satunya mengenai hak yang dimiliki konsumen. Yang pertama, konsumen berhak atas informasi mengenai kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data pribadi serta akuntabilitas pihak yang meminta data pribadi sesuai dengan Pasal 5 UU PDP. Yang kedua, konsumen berhak untuk mengakhiri pemrosesan, menghapus, dan/atau memusnahkan data pribadi mengenai dirinya sesuai dengan ketentuan sesuai dengan Pasal 8 UU PDP. Yang ketiga, konsumen berhak untuk mengetahui informasi mengenai legalitas atas data pribadi, tujuan pemrosesan data pribadi, jenis dan relevansi data, jangka waktu retensi dokumen, rincian informasi yang dikumpulkan, jangka waktu pemrosesan, serta hak subjek data pribadi sesuai dengan Pasal 21 ayat 1 UU PDP. Yang keempat, data yang akan diproses harus dilakukan melalui persetujuan tertulis atau terekam sesuai dengan Pasal 22 ayat 1, apabila persetujuan tidak memenuhi ketentuan maka akan dinyatakan batal demi hukum sesuai dengan Pasal 22 ayat 5.

Selain itu, pelaku usaha atau pengendali data juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan agar data yang sudah ada tidak disalahgunakan. Sesuai dengan Pasal 39 UU PDP, maka pengendali data diwajibkan untuk menjaga akses agar tidak disalahgunakan dan pencegahan tersebut dilakukan dengan menggunakan sistem keamanan terhadap data pribadi menggunakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Kemudian, apabila akan menghapus atau

memusnahkan data, maka pengendali data diwajibkan untuk memberitahukan kepada subjek data pribadi terlebih dahulu sesuai dengan pasal 45. Jika terdapat kegagalan Pelindungan data, maka pengendali data wajib menyampaikan secara tertulis kepada subjek data pribadi beserta dengan lembaga sesuai Pasal 46 ayat 1 UU PDP. Apabila terdapat permasalahan maka pengendali data wajib bertanggung jawab atas segala pemrosesan data pribadi dengan prinsip pelindungan data pribadi sesuai dengan Pasal 47 UU PDP. Dalam penyelesaian sengketa mengenai data pribadi, maka dapat dilakukan dengan cara arbitrase, pengadilan, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disebutkan dalam Pasal 64 ayat 1.

Pada saat ini, masyarakat juga banyak yang melakukan transaksi jual beli secara *online*, baik dalam negeri maupun antar negara yang juga menimbulkan permasalahan yang dialami tiap negara, salah satunya adalah Indonesia. Sehingga *United Nations Conference on Trade and Development* (UNTCAD) mengeluarkan sebuah produk hukum yaitu Pedoman Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Pelindungan Konsumen atau disebut dengan *United Nations' Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) yang menjadi pedoman bagi setiap negara melakukan reformasi hukum Pelindungan konsumen. Pelindungan kepentingan konsumen meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Hak atas keselamatan konsumen yaitu terlindunginya proses produksi, serta layanan yang berbahaya bagi kesehatan atau kehidupan.

2. Hak untuk diberi informasi agar fakta yang dibutuhkan dapat membuat pilihan yang tepat dan terlindungi dari iklan yang tidak jujur atau menyesatkan.
3. Hak untuk memilih dari berbagai produk atau layanan yang ditawarkan dengan harga kompetitif dan kualitas yang baik
4. Hak untuk mendapatkan ganti rugi atas permasalahan yang dialami secara adil.
5. Hak atas pendidikan konsumen dengan tujuan menemukan pilihan yang penuh informasi.
6. Hak atas lingkungan yang sehat agar tidak mengancam kesejahteraan baik generasi saat ini maupun mendatang.¹⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut sudah terlihat jelas bahwa seharusnya pelaku usaha memiliki tanggung jawab kepada konsumen atas jasa yang ditawarkan. Kegiatan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang saling membutuhkan antara satu dengan lainnya. Pelaku usaha akan mendapatkan keuntungan dari jasa yang ditawarkan. Sedangkan, konsumen akan menerima jasa yang diberikan oleh pelaku usaha yang merupakan kepentingannya.

Seiring dengan perkembangan jaman, kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi juga bertambah, PT Telkom menyediakan layanan telekomunikasi dan jaringan yang bisa digunakan oleh seluruh masyarakat. PT Telkom merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. Penyelenggaraan telekomunikasi merupakan kegiatan penyediaan dan pelayanan telekomunikasi sehingga memungkinkan terselenggaranya

¹⁰ Abdul Halim Barakatullah, 2006, *Bisnis E-commerce (Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 33.

telekomunikasi sesuai dengan Pasal 1 huruf h Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. BUMN sendiri merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003.

Dalam hal ini apabila terjadi permasalahan yang terjadi pada PT Telkom khususnya layanan Indihome mengenai hak konsumen, dapat diperjuangkan, salah satunya dengan melapor kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI). ORI merupakan Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.¹¹

Ombudsman memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai lembaga yang mampu menjatuhkan sanksi melalui rekomendasi yang

¹¹ Ombudsman RI, Profil : Sekilas Ombudsman, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>, diakses 20 September 2022.

mengikat dan wajib dilaksanakan oleh penerima rekomendasi sesuai dengan Ayat 1 Pasal 38 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, lembaga yang memiliki wewenang menghadirkan secara paksa Terlapor, Pelapor, ataupun Saksi yang telah dipanggil 3 kali berturut-turut yang tidak memenuhi panggilan sesuai dengan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, menindaklanjuti dan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dalam menindaklanjuti laporan sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, serta melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu sesuai dengan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, dan memeriksa dokumen terkait yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan sesuai dengan huruf b Ayat 1 Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.¹²

Ombudsman juga memiliki peran besar dalam menjembatani permasalahan publik yang timbul, salah satunya yaitu dalam hal komunikasi. Ombudsman dapat memberikan saran untuk perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik serta melakukan tindakan korektif. Selain itu, ORI menjadi *alternative way* dalam menyelesaikan permasalahan daripada dengan cara umum melalui proses peradilan yang terkenal dengan biaya yang lebih mahal, lama, serta akses yang sulit untuk dijangkau. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman memiliki 2 tugas pokok, yaitu mencegah maladministrasi dan memeriksa laporan dugaan

¹² Ombudsman DIY, Peran Ombudsman Republik Indonesia, <https://ombudsman.jogjaprov.go.id/peran-ombudsman-republik-indonesia/>, diakses 23 Oktober 2022

terjadinya maladministrasi. Dalam menjalankan tugas tersebut, Ombudsman berpegang teguh terhadap prinsip ataupun nilai ke-Ombudsman-an.

Secara umum, Ombudsman dimaknai bukan sebagai lembaga yang memberikan sanksi tetapi melalui pendekatan khusus dan mampu memberikan dampak terhadap perbaikan penyelenggaraan pelayanan, pengambilan kebijakan pejabat negara dan memberikan efek moral terhadap institusi sehingga diikuti walaupun tidak mengikat.¹³ ORI telah menerima sebanyak 313 laporan sejak tahun 2018 hingga bulan Agustus 2022 terkait jasa pelayanan telekomunikasi dan informasi PT Telkom Indonesia, termasuk Indihome. Tercatat laporan tertinggi diterima pada tahun 2020 sejumlah 153 laporan, dan 148 laporan diantaranya merupakan pengaduan pada layanan Indihome. Laporan yang masuk terkait dengan lamanya permohonan pemasangan Indihome, permasalahan jaringan yang lambat, perangkat yang rusak, konsumen yang dipersulit dalam pengembalian deposit, penambahan layanan tanpa adanya persetujuan, kesulitan berhenti layanan dan bocornya data pengguna layanan serta data *browsing*.¹⁴ Contoh yang terjadi mengenai kebocoran data konsumen adalah terdapat 26 juta riwayat pencarian para pengguna Indihome. Data tersebut disebar oleh *hacker* oleh akun yang bernama Bjorka pada situs

¹³ Mariani, Karakteristik Pemeriksaan Ombudsman, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--karakteristik-pemeriksaan-ombudsman>, diakses 24 Oktober 2022.

¹⁴ Hafit Yudi Suprobo, Ombudsman RI Soroti Isu Kebocoran Data dan Keluhan Layanan Indihome, <https://www.idntimes.com/business/economy/amp/hafit-yudi-suprobo-1/ombudsman-ri-soroti-isu-kebocoran-data-dan-keluhan-layanan-indihome>, diakses 21 September 2022.

breached.to. terdapat 26.730.798 data pengguna layanan Indihome yang mencakup kata kunci, data, platform, domain, url, browser, google keyword, IP, screen resolution, lokasi geografis, hingga *user info* seperti nama, email, jenis kelamin, bahkan NIK.¹⁵

Dalam kehidupan sehari-hari, sebagian masyarakat membenarkan kebiasaan bukan membiasakan yang benar termasuk dalam hal pelayanan publik. Banyak hal yang sebenarnya buruk dan salah namun karena sudah menjadi kebiasaan maka masyarakat tidak peduli dan memaklumi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tidak berkualitas. Telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, maka budaya pemakluman atas suatu hal yang buruk dan salah harus dihilangkan. Sebagai salah satu contohnya adalah sebagai pengguna layanan jasa telekomunikasi, seharusnya masyarakat memiliki hak yang sudah diatur dalam Undang-Undang Pelindungan Konsumen, namun faktanya masih banyak terjadi kasus pelanggaran dan salah satunya mengenai kebocoran data konsumen.

¹⁵ *Rahmi Yati*, 5 Kasus Dugaan Kebocoran Data Agustus 2022, Ada IndiHome hingga Gojek, <https://teknologi.bisnis.com/read/20220827/84/1571256/5-kasus-dugaan-kebocoran-data-agustus-2022-ada-indihome-hingga-gojek/2>, diakses 26 September 2022.

Kebocoran data ini berdampak besar apabila disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu hak-hak konsumen dalam hal ini harus diperjuangkan.¹⁶

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melihat adanya kesenjangan antara aturan yang berlaku dengan fakta yang terjadi di lapangan. Dikaitkan dengan permasalahan yang sudah disebutkan, para pengguna layanan Indihome dirasa belum mendapatkan Pelindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang, “Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Kebocoran Data Konsumen Indihome ditinjau dari Undang-Undang Pelindungan Konsumen”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hal yang menjadi permasalahan hukum pada penulisan skripsi ini yaitu :

1. Bagaimana Pelindungan hukum konsumen Indihome yang mengalami kebocoran data?
2. Bagaimana pengawasan ORI dalam menangani kasus kebocoran data yang dialami oleh para konsumen Indihome?

¹⁶ Fajar Asshiddiq, Laporan Ombudsman, Dapatkan 5 Keistimewaan Ini!, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--lapor-ombudsman-dapatkan-5-keistimewaan-ini->, diakses 24 Oktober 2022.

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pelindungan hukum konsumen Indihome yang mengalami kebocoran data.
2. Untuk mengetahui pengawasan ORI dalam menangani kasus kebocoran data yang dialami oleh para konsumen Indihome.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penulisan hukum ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan sebagai kontribusi penulis dalam bentuk pemikiran-pemikiran dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang ada.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini berguna untuk pelindungan konsumen dan pengawasan yang lebih ketat akan data konsumen, terkhusus konsumen Indihome. Selain itu penelitian ini berguna untuk pengawasan pelayanan publik terkhususnya ORI.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan oleh penulis pada akses e-resources, baik melalui <https://lib.uajy.ac.id> Universitas Atma Jaya

Yogyakarta maupun di luar Universitas Atma Jaya Yogyakarta, penelitian yang mengambil topik dalam hal terkait Pelindungan Konsumen, yaitu :

1. Skripsi berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN INDIHOME TERHADAP KEBIJAKAN SEPIHAK OLEH PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA” oleh Ari Candra Setiaji (Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia tahun 2017). Rumusan masalah pada penulisan hukum tersebut adalah :

- a. Bagaimana Perlindungan Hukum Konsumen Indihome terhadap kebijakan sepihak yang dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia yang menimbulkan kerugian konsumen menurut Undang-Undang Pelindungan Konsumen?
- b. Apakah PT Telkom dapat mempertanggungjawabkan tindakannya secara hukum atas pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah Undang-Undang Pelindungan konsumen sejatinya sudah menjelaskan secara rinci terkait dengan sengketa dari awal sampai putusan pengadilan. Namun kasus-kasus yang melibatkan pihak PT Telkom Indonesia masih jarang masuk ke pengadilan dikarenakan dirasa memperumit permasalahan dan membutuhkan waktu yang lama. Para konsumen merasa pada saat pemasaran produk Indihome belum dijelaskan secara detail mengenai kelebihan dan kekurangan dari Indihome. Dari sekian banyak kasus

dari konsumen Telkomsel, sudah membuktikan bahwa Telkom sudah melanggar hak konsumen dan tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Perbedaan antara skripsi pembanding dengan skripsi yang akan disusun yaitu skripsi yang akan disusun lebih membahas mengenai pengawasan ORI mengenai kerugian yang dialami mengenai kebocoran data yang merugikan konsumen ditinjau dari UUPK. Sedangkan skripsi pembanding membahas mengenai bagaimana prosedur-prosedur yang harus ditaati oleh konsumen, namun Telkomsel tidak memberi penjelasan secara merinci mengenai prosedur yang sudah ditetapkan.

2. Skripsi berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK TERHADAP JARINGAN BURUK LAYANAN INDIHOME DI KABUPATEN KLATEN, JAWA TENGAH” oleh Brigitta Olivia Djauhari (Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2020). Rumusan masalah pada penulisan hukum tersebut adalah :

Bagaimana Perlindungan konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terhadap jaringan buruk layanan IndiHome di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah?

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah PT Telkom Indonesia perlu meningkatkan kualitas khususnya dalam memberikan informasi mengenai kecepatan internet yang digunakan oleh konsumen. Dalam

kontrak langganan yang dibuat, Indihome telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Perbedaan antara skripsi pembanding dengan skripsi yang akan disusun yaitu skripsi yang akan disusun lebih membahas mengenai mengenai pengawasan ORI mengenai kerugian yang dialami mengenai kebocoran data yang merugikan konsumen ditinjau dari UUPK. Sedangkan skripsi pembanding lebih membahas mengenai Pelindungan konsumen terhadap jaringan buruk dan kurangnya informasi mengenai kecepatan internet yang digunakan oleh konsumen.

3. Skripsi berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI JARINGAN INDIHOME PASCA PELUNASAN TUNGGAKAN (Studi pada PT.TELKOM Medan)” oleh Amiratul Fatihah (Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2018). Rumusan masalah pada penulisan hukum tersebut adalah :

- a. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan PT.Telkom dengan konsumen pengguna indihome?
- b. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap pemakai jaringan indihome pasca pelunasan tunggakan oleh PT.Telkom Medan?
- c. Apa saja hambatan Perlindungan hukum terhadap pemakai yang dilakukan PT. Telkom Medan?

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah bentuk perjanjian yang dibuat oleh PT Telkom dengan konsumen yaitu mengenai penggunaan jaringan dengan sistem sewa beli yang berisikan kewajiban, hak, tanggung jawab, dan larangan bagi penggunaannya. Selain itu juga terdapat penjelasan hak, kewajiban, tanggung jawab serta larangan yang dimilikinya.

Pelindungan hukum pengguna Indihome setelah pelunasan tunggakan oleh PT Telkom Medan yaitu PT Telkom memberikan pelayanan baik dan transparan mengenai layanannya, memberikan informasi jelas dan transparan mengenai spesifikasi teknis, memberi jaminan layanan, memberi kompensasi kepada pelanggan apabila layanan tidak dipenuhi, menindaklanjuti laporan pelanggan apabila terjadi kerusakan, dan lain sebagainya.

Hambatan Pelindungan hukum pengguna PT Telkom Medan dalam prakteknya perjanjian sering dibuat tidak seimbang. Pelaku usaha dapat memanipulasi perjanjian dan lebih mementingkan salah satu pihak yaitu pelaku usaha itu sendiri. Akibatnya, konsumen sebagai pihak yang tidak dominan akan merasakan dampak yang buruk dari perjanjian yang ada.

Perbedaan antara skripsi pembandingan dengan skripsi yang akan disusun yaitu skripsi yang akan dibuat membahas mengenai mengenai pengawasan ORI mengenai kerugian yang dialami mengenai kebocoran data yang merugikan konsumen ditinjau dari

UUPK. Sedangkan skripsi pembeding membahas mengenai bentuk perjanjian yang dilakukan PT Telkom bagi pengguna Indihome, Pelindungan hukum terhadap pemakai jaringan indihome pasca pelunasan tunggakan oleh PT.Telkom Medan, serta penjelasan mengenai apa saja hambatan Pelindungan hukum terhadap pemakai layanan yang dilakukan PT. Telkom Medan.

F. BATASAN KONSEP

1. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatankegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.¹⁷

2. Ombudsman Republik Indonesia

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

3. Konsumen

¹⁷ Yohanes Yahya, 2006, *Pengantar Manajemen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm.133.

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen mendefinisikan bahwa 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 tujuannya tidak untuk diperdagangkan.

4. Pelindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen mendefinisikan bahwa Pelindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi Pelindungan kepada konsumen.

5. Indihome

Indihome merupakan salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable*, IP TV).¹⁸

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

¹⁸ Indihome, Apa Itu Indihome, Kelebihan, Kekurangan, [https://my-indihome.com/blog/apa-itu-indihome-kelebihan-kekurangan/amp/#Apa Itu IndiHome Kelebihan Dan Kekurangan IndiHome](https://my-indihome.com/blog/apa-itu-indihome-kelebihan-kekurangan/amp/#Apa%20Itu%20IndiHome%20Kelebihan%20Dan%20Kekurangan%20IndiHome), diakses 5 November 2022.

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian normatif. Penelitian normatif merupakan penelitian yang sumbernya berasal dari peraturan perundang-undangan, serta dengan cara mengkaji norma hukum yang berlaku dalam suatu permasalahan hukum. Penelitian hukum normatif memerlukan data sekunder sebagai data utama.

2. Sumber Data

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan menjadi data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat serta data yang diperoleh dari bahan pustaka. Data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat disebut dengan data primer, sedangkan data yang diperoleh dari bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.¹⁹

- a. Data primer, data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber. Data tersebut didapatkan secara langsung dari responden dan/atau narasumber terkait dengan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia atas Pelindungan konsumen terkait kebocoran data konsumen Indihome.
- b. Data sekunder, data tersebut diperoleh dari data dan bahan yang berasal dari perundang-undangan, pendapat hukum, jurnal, literatur, internet, serta sumber lain yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian, meliputi :

- 1) Bahan hukum primer :

¹⁹ Soerjono, Soekanto dan Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 12.

- 
- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - b) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
 - c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen
 - d) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu jurnal hukum, buku, berita terkait, serta pendapat hukum narasumber yang berhubungan dengan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia atas Pelindungan konsumen terkait kebocoran data konsumen Indihome.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu melalui :

a. Studi pustaka

Studi pustaka adalah cara pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari data dan informasi melalui dokumen, yaitu buku, dokumen elektronik, dan jurnal penelitian sebagai referensi dan panduan dalam penulisan hukum. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.” (Sugiyono, 2005:83).

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung maupun tidak langsung (daring) antara pewawancara dengan narasumber. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara secara langsung, yaitu oleh Ombudsman Republik Indonesia.

4. Analisis Data

Penelitian dilakukan secara sistematis dengan proses editing dengan memilah data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yaitu melalui proses analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan, pendapat narasumber, serta doktrin yang relevan dengan objek yang sedang diteliti.²⁰

²⁰ Bambang Waluyo, 1991, *Penelitian Hukum dan Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 72.