

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi digunakan untuk menghubungkan satu sama lain tanpa mengenal batas jarak dan waktu yang tentunya mempermudah kehidupan. Memasuki zaman yang semakin maju, pemikiran manusia semakin kreatif dalam menciptakan sesuatu salah satunya yaitu teknologi. Teknologi bukan merupakan hal yang asing lagi, segala sesuatu dapat diperoleh dengan mudah hanya dengan menggunakan teknologi. Hampir semua hal dapat dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan hidup atau dapat dikatakan pula dengan banyak perubahan teknologi yang semakin canggih dapat mempermudah manusia dalam menjalankan aktivitasnya.

Peningkatan aktivitas sosial dan ekonomi dengan konstelasi masyarakat dunia telah memasuki suatu masyarakat yang berorientasi kepada informasi. Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (*electronic commerce* atau *e-commerce*), pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), telekarya, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai sektor hiburan.¹

¹ Suhono Harso Supangkat, *Teknologi Informasi dan Ekonomi Digital: Persiapan Regulasi di Indonesia*, Jurusan Teknik Elektro, Institut Teknologi Bandung, 2000, ha. 57.

Teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu teknologi yang tidak dapat ditinggalkan, karena dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang cukup besar serta memiliki pengaruh yang cukup besar pula di dalam kehidupan. Terbukti dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan beberapa kemudahan dalam bidang tersebut.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*), dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung cepat. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.²

Masyarakat informasi dalam mencapai tujuannya tentu saja memerlukan instrumen hukum, baik kaidah maupun asas-asas termasuk kelembagaan dan prosesnya. Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmaja memberikan pemahaman yang paripurna bahwa hukum yang memadai seharusnya tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tetapi harus pula mencakup lembaga (*institutions*) dan proses

² Ahmad M.Ramli, *Cyberlaw dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2006, hal. 1

(*processes*) yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan.³

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tentu mengakibatkan perubahan pada pola pikir masyarakat untuk selalu dapat mengikuti perkembangannya. Teknologi informasi dan komunikasi pada masa sekarang ini telah menempati peran dan posisi yang sangat strategis karena menghadirkan suatu tatanan dunia baru tanpa batas, waktu, jarak dan ruang yang mengakibatkan peningkatan produktivitas dan efisien.⁴ Banyak kemudahan-kemudahan yang diperoleh, sekarang ini teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak atau pengaruh yang penting terutama di bidang telekomunikasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat para perusahaan saling bersaing satu sama lain di bidang telekomunikasi. Persaingan tersebut berupa menciptakan sistem yang canggih, efektif serta efisien. Terciptanya teknologi yang canggih terutama di bidang telekomunikasi tentu berkaitan erat dengan data pribadi milik pengguna, salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu memberikan keamanan terhadap data pengguna telekomunikasi.

Terjadi salah satu kasus berkaitan dengan kebocoran data pribadi milik pengguna telekomunikasi yaitu kasus kebocoran data Denny Siregar yang bermula dari akun Twitter @Opposite6891 yang memposting data

³ Mochtar Kusumaatmaja, *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*, Pusat Studi Wawasan Nusantara, Hukum dan Pembangunan bekerjasama dengan Penerbit Alumni, Bandung, 2006, hal. 91.

⁴ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik* (Studi Kasus: Prita Mulyasari), Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hal. 39.

pribadi yang diduga milik Denny Siregar. Data yang dipajang meliputi nama, alamat, NIK, KK, IMEI, OS, hingga jenis perangkat. Denny Siregar berkicau di Twitter dan ramai menjadi perhatian netizen di Indonesia. Dia mengeluhkan kejadian kebocoran data pribadinya dan sampai mengancam akan menggugat Telkomsel ke pengadilan.⁵

Berdasarkan uraian diatas hal yang menarik untuk dilakukan pengkajian yaitu mengenai perlindungan hukum yang diberikan terkait dengan keamanan dari data pengguna jasa layanan operator seluler, maka tulisan ini mengambil judul **“TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN OPERATOR TELKOMSEL”**.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pengguna Layanan Operator Telkomsel?
2. Bagaimana Hambatan dan Solusi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pengguna Layanan Operator Telkomsel?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pengguna Layanan Operator Telkomsel.
2. Untuk mengetahui Hambatan dan Solusi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pengguna Layanan Operator Telkomsel.

⁵<https://inet.detik.com/telecommunication/d-5087710/kasus-kebocoran-data-denny-siregar-telkomsel-lapor-polisi> diakses pada tanggal 28 Februari 2021 pada pukul 22.29 WIB.

D. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Memahami dan mengetahui tentang perlindungan hukum terhadap keamanan data pengguna layanan operator Telkomsel.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dibuat agar pemerintah dapat meningkatkan dan memperkuat perlindungan hukum terhadap keamanan data pengguna layanan operator.

2. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini yang berjudul "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Layanan Operator Telkomsel" diharapkan dapat meningkatkan kehati-hatian serta kewaspadaan masyarakat sebagai penggunanya.

3. Bagi Mahasiswa

- Penelitian ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir yaitu penulisan hukum dalam bentuk skripsi untuk mendapat gelar program Studi (S.1) Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).
- Penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi mahasiswa.

E. Terminologi

1. **Tinjauan Yuridis** yaitu mempelajari dengan cermat, pengumpulan data, atau penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan objektif terhadap sesuatu menurut atau berdasarkan hukum dan undang-undang.
2. **Perlindungan Konsumen** yaitu segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.
3. **Terhadap** yaitu kata depan yang digunakan untuk menandai arah, kepada, lawan.
4. **Pengguna Layanan Operator Telkomsel** yaitu seseorang yang menggunakan salah satu layanan dari perusahaan operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia yang didirikan pada tanggal 26 Mei 1995 yaitu Telkomsel.⁶

F. Metode Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan Yuridis Empiris

Pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis yang dimaksud yaitu hukum dilihat sebagai norma, karena dalam melakukan pembahasan masalah dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum

⁶ <https://www.google.co.id/amp/s/www.kompasiana.com/amp/adhitya8/sejarah-singkat-telkomsel> diakses pada Jumat tanggal 28 Agustus 2020 pukul 22.05 WIB.

(baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer, sekunder maupun tersier). Pendekatan empiris yaitu melihat hukum sebagai kenyataan sosial-kultural.

Pendekatan yuridis empiris yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dalam menganalisis permasalahan yang telah dirumuskan dilakukan dengan memadukan bahan-bahan hukum baik primer, sekunder maupun tersier.

b. Spesifikasi Penelitian

Dalam penelitian ini bersifat deskriptif, yang mana penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai suatu fenomena atau gejala dan hasil dari penelitian ini berupa pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas.

Penelitian deskriptif identik dengan penelitian yang menggunakan kata tanya “bagaimana” dalam mengembangkan informasi. Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu:

1. Menciptakan seperangkat kategori atau pola.
2. Menggambarkan mekanisme dari sebuah proses.

c. Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas yaitu dengan melakukan wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan terhadap bahan penelitian yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

Mengacu pada pendapat Soerjono Soekanto dalam menggunakan data sekunder di bidang hukum ditinjau dari kekuatan mengikatnya dapat dibedakan yaitu:⁷

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer dalam penelitian ini yaitu:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2007, hal 52.

- e) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi.
- f) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- g) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri atas berbagai karya ilmiah, hasil penelitian, jurnal dan artikel yang berkaitan.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier atau penunjang adalah bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan bahan dari media internet.

d. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

1. Buku-buku yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

2. Alat elektronik seperti laptop dan *handphone* yang digunakan untuk mengakses internet dalam mencari sumber informasi untuk penelitian.

e. Lokasi dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian ini dalam rangka penulisan proposal dilakukan di:

1. Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K), Semarang, Jawa Tengah.

Subjek dari penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) yaitu Abdun Mufid, S.H.

f. Alat yang dipakai untuk menjalankan penelitian

Berupa buku-buku yang berkaitan dengan penelitian serta bahan-bahan wawancara dengan narasumber di lokasi penelitian.

g. Analisis Data Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Maka, analisa dalam penelitian ini dianalisis dengan metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode dengan memilih data berdasarkan kualitasnya, tujuannya untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada. Penyajiannya dilakukan secara deskriptif analisa, yaitu cara analisa data yang dilakukan dengan menyusun secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan yang ilmiah berupa jawaban dari permasalahan yang diajukan.

G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan skripsi ini menjadi lebih terarah dan sistematis, dalam skripsi yang ditulis oleh penulis terdiri dari 4 BAB, yang mana setiap BAB memiliki keterkaitan sesuai dengan judul yang telah diangkat oleh penulis.

BAB I PENDAHULUAN yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Kegunaan Penulisan, Terminologi, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA berisi Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Mengenai Teknologi Informasi dan Komunikasi, Tinjauan Umum Mengenai Telekomunikasi, dan Perspektif Hukum Islam Mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN berisi pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pengguna Layanan Operator Telkomsel, dan Hambatan dan Solusi dalam Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pengguna Layanan Operator Telkomsel.

BAB IV PENUTUP berisi kesimpulan dan saran.